



**Universidad  
Norbert Wiener**

**Escuela de Posgrado**

El cuidado de enfermería y su relación con la  
satisfacción del usuario externo en el servicio de  
emergencia del hospital nacional Edgardo  
Rebagliati Martins. Lima-Peru, 2019

**Tesis para optar el grado académico de Maestro en  
Ciencias de Enfermería con Mención en Gerencia  
de los Cuidados de Enfermería**

**Presentado por:**

Maria Belen, Castillo Huaman

**Asesor(a):** Mg. Hermoza Moquilla Rocio Victoria

**Código ORCID:** 0000-0001-7690-9227

Lima - Perú

2021

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, MARIA BELEN CASTILLO HUAMAN Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS LIMA.PERU - 2019 " Asesorado por el docente: ROCIO HERMOZA MOQUILLAZA Con DNI 40441142 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0001-7690-9227> tiene un índice de similitud de (4) (CUATRO)% con código oid:14912:202655765 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
 Egresado: , MARIA BELEN CASTILLO HUAMAN  
 Egresado  
 DNI: 48076755.

.....  
 Firma de autor 2  
 Nombres y apellidos del  
 DNI: .....



.....  
 Firma  
 Asesor: ROCIO HERMOZA MOQUILLAZA  
 DNI: 40441142

Lima, 9 de enero de 2023

Tesis

“El cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima - Perú 2019”

Línea de investigación

Sistema de Salud

Asesor(a)

MG. HERMOZA MOQUILLA ROCIO VICTORIA

Código ORCID 0000-0001-7690-9227

## Titulo

“El cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima – Perú 2019”.

## **Dedicatoria**

“Mi eternidad gratitud a Dios, por permitirme alcanzar mis objetivos, por cuidarme, protegerme, guiarme y liminar mi camino”.

“A mis padres por su motivación, quienes son la razón de mi lucha incansable, los amo y gracias por confiar en mí”.

## **Agradecimiento**

“Al culminar este proyecto un anhelo ansiado en mi carrera profesional, dedicada a la labor de Enfermería, mi especial gratitud a Dios por todas las bendiciones y permitirme realizar con cada uno de mis propósitos”.

Gracias a mis padres: Maria y Alejandro; por ser la inspiración de mis sueños.

“Agradecemos a nuestra docente Mg. Roció Victoria Hermoza Moquillaza por su guía y asesoramiento en este estudio”.

## Índice general

“	
Dedicatoria”	4
Agradecimiento	5
“Índice general”	5
“Índice de tablas”	7
“Índice de gráficas”	8
“Resumen”	10
“Abstract”	11
CAPITULO I: EL PROBLEMA	13
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación de la investigación	17
1.5. Limitaciones de la investigación	18
CAPITULO II: MARCO TEORICO	19
2.1. “Antecedentes de la investigación”	19
2.1.1. “Antecedentes nacionales”	19
2.1.2. “Antecedentes Internacionales”	22
2.2. Bases teóricas	25
2.3. “Formulación de la hipótesis”	30
2.3.1. “Hipótesis general”	30
2.4. “Operacionalización de variables e indicadores”	31
2.5. “Definición de términos básicos”	33
CAPITULO III: METODOLOGÍA	34
3.1. “Tipo y nivel de investigación”	34
3.2. “Diseño de investigación”	34
3.3. “Población y muestra de la investigación”	35

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	41
3.4.1. “Descripción de instrumentos”	41
3.4.2. “Validación de instrumentos”	43
3.5. Técnicas en el procesamiento de datos	44
3.6. Aspectos éticos de la investigación	46
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	47
4.1 “Resultados”	47
4.2 “Prueba de hipótesis”	52
4.3. Discusión de resultados	57
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
5.1. Conclusiones	60
5.2. Recomendaciones	60
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	62
ANEXOS	67
ANEXO 1: “Matriz de consistencia”	84
ANEXOS 2: “Cuestionario de Cuidado de enfermería”	85
ANEXOS 3 “Cuestionario de Satisfaccion del Usuario”	90
ANEXO 4: Validez del instrumento.....	92
ANEXO 5: “Formato de consentimiento informado”	93



## Índice de tablas

Tabla 1. Interpretación del coeficiente del Alfa de Cronbach.....	48
Tabla 2. “Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman”.....	45
Tabla 3. “Distribución de usuarios externos según nivel del cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 2019”.....	55
Tabla 4. Distribución de usuarios externos según nivel de cuidado de enfermería y datos generales en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 2019.....	56
Tabla 5. “Distribución de usuarios externos según nivel de satisfacción en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 2019” .....	56
Tabla 6. Distribución de usuarios externos según nivel de satisfacción y datos generales en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 2019.....	58
Tabla 7. “Relación entre cuidado de enfermería y satisfacción en usuarios externos del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 2019” .....	60
Tabla 8. “Relación entre dimensión técnico científico y la variable satisfacción en usuarios externos del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 2019”.....	62
Tabla 9. “Relación entre dimensión humana y la variable satisfacción en usuarios externos del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 2019” .....	65

Tabla 10. “Relación entre dimensión entorno y la variable satisfacción en usuarios externos del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 2019” .....	67
--	----

### **Índice de gráficas**

*Figura 1.* Distribución de usuarios externos según nivel de cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 2019.....56

*Figura 2.* “Distribución de usuarios externos según nivel de satisfacción en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 2019”.....57

*Figura 3.* “Distribución de usuarios externos según nivel de satisfacción y datos generales en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 2019” .....58

## Resumen

La aportación es fundamental para cualquier iniciativa sanitaria en la que constituyen un proceso de intersubjetividades en el servicio de emergencia. Por lo tanto, es pieza clave el servicio de enfermería. El presente trabajo tendrá como objetivo. “Determinar la relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima – Perú 2019”. Por consiguiente, el estudio fue de tipo cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental, La encuesta fue auto administrada, aplicados a 200 usuarios que se encuentren en tópico de emergencia de ESSALUD. “Se utilizo dos instrumentos ya validados por expertos, cuidado de enfermería por Rosales Ponte Gloria (2016), mientras que para la variable Satisfacción del usuario por Granados - cuestionario SUAUH11”(2014), La fiabilidad de los instrumentos se realizó mediante Alpha de Cronbach. “Se encontró relación significativamente entre las variables, con el coeficiente de correlación Spearman ( $Rho=0.736$ ), se encontraron resultados moderados, ocurrió lo mismo estadísticamente significativamente” ( $p=0.000$ )

**Palabras claves:** Cuidados, satisfacción, emergencia, enfermeros (as).

## **Abstract**

The contribution is essential for any health initiative in which they constitute a process of intersubjectivities in the emergency service. Therefore, it is important that the strategy is the central axis of nursing care. "The present study will have as objective. "Determine the relationship between nursing care and external user satisfaction in the emergency service of the Edgardo Rebagliati Martins National Hospital, Lima - Peru 2019" Therefore, the study was observational, cross-sectional with a quantitative approach, to a sample of 200 users who are in the Essalud emergency topic. Two instruments already validated by experts were used, nursing care by Rosales Ponte Gloria (2016), while for the user satisfaction variable by Granados - SUAUH11 questionnaire (2014)".

**Keywords:** Care, satisfaction, emergency.

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Introducción**

“Desde el perfil profesional de la “carrera de enfermería ejecute la valoración constante sobre el indicador satisfacción y cuidado de enfermería” (1).

En consecuencia, el estudio realizado resuelve dificultades que se presentaran durante la atención al usuario en el servicio de emergencia; también podemos recordar los siguientes:

Este estudio es “fundamental para recolectar, analizar la información y crear nuevo instrumento de evaluación del cuidado y satisfacción del usuario externo, de manera que se beneficiaría tanto al usuario externo y el equipo multidisciplinario e anexa los resultados de las investigaciones en las actividades asistenciales del servicio de Emergencia” (2).

## 1.2. Planteamiento del problema

Actualmente, en el mundo de la globalización ha sido ampliamente tratado, por los profesionales de enfermería tiene misión proporcionar el cuidado integral a los usuarios, en su actividad principal implica a quienes ejercen y establecen una asociación directa entre las dos variables. (1)

“Es así que, en países más desarrollados se verifica los procesos para lograr una mejora continua de calidad en salud, cuando se encontró evidencia financiera en la que hacía cada vez más difícil cumplir con las expectativas de la población respecto al tema de salud, numerosos factores ejercían presión al sistema y con un aumento ilimitada de sus costos empezando a contribuir un problema que amenazaba la competitividad de casos en todas las economías del mundo”. (2)

Por otro lado, el cuidado de enfermería es el quehacer cotidiano diario está centrado en cuidar a los pacientes de manera integral produciendo motivación durante su estancia hospitalaria. (3)

En el Perú la satisfacción que sienten los pacientes es un acontecimiento insuficiente comprendido, la introducción de los enfoques y metódica mediante tres aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambientes y otros); atención recibida y repercusión en estado de salud de la población; y trato recibido durante el proceso de atención por parte del profesional. (4)

Según la Organización mundial de la salud (2018) menciona “Americana Latina y el caribe existe un déficit de recurso humano, debido a las condiciones laborales del profesional de enfermería. A si mismo debido al incremento de usuarios externos que acuden a instituciones públicas y privadas este campo es asumido muchas veces por el auxiliar técnico en enfermería”. (5)

El hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins no es extraño a esta realidad al que podemos evidenciar el hacinamiento de pacientes que se encuentran en silla de ruedas, en camillas en los pasillos dado que este hospital acoge a la mayoría de los habitantes. Esto demuestra que existe escases de recurso humano, de la misma manera la infraestructura. (6) “Desde otra perspectiva, sin duda en el transcurso de nuestras prácticas preprofesionales, serums y resindentado podemos examinar que los usuarios tienen que hacer largas colas desde muy temprano para ser atendidos, muchas veces tiene que regresar a casa debido a que no pudieron encontrar un cupo adicional para su atención. De igual modo hay personas que a pesar de su estado de salud las hacen permanecer muchas horas o incluso días, en lo que afecta seriamente en su insatisfacción”.



El Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins (ESSALUD), ubicado en la provincia Lima distrito Jesús María. En la mayoría de los nosocomios se observa que los pasillos son ambientes de tóxico y salas respectivas de observación están sobresaturadas, agregando a estas incomodidades el cuidado que ofrece el equipo multidisciplinario es rápida y técnica, olvidando la parte humanística por lo que genera insatisfacción en el paciente, todo esto es debido a la sobrecarga de trabajo, demanda de pacientes, estrés, falta de apoyo, que conlleva a un mayor riesgo de estrés.

Hoy en día, en nuestro país, en emergencias, en la mayoría de los nosocomios se observa que los pasillos son ambientes de observación, ya que las salas respectivas de observación están sobresaturadas, agregando a estas incomodidades el cuidado que ofrece el personal de salud a los usuarios es rápida y técnica, olvidando la parte humanística por lo que genera insatisfacción en el paciente, todo esto es debido a la sobrecarga de trabajo, demanda de pacientes, estrés, falta de apoyo, que conlleva a un mayor riesgo de estrés laboral y el poco compromiso institucional.

Por consiguiente, todo lo expuesto y teniendo en cuenta que el enfermero aporta con su interés en los cuidados al usuario, haciendo que su experiencia vivida no sea negativa y complique la enfermedad, sino todo lo contrario, por eso para tener un argumento se realiza la interrogación: **“¿El cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima- Perú 2021”?**

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Lima – Perú?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico científico y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Lima – Perú?

¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Lima – Perú?

¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Lima – Perú?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Lima – Perú.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación entre la dimensión técnico científico y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Lima – Perú.

Identificar la relación entre la dimensión Humana y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Lima – Perú

Identificar la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Lima – Perú

#### **1.4. Justificación de la investigación**

“Este proyecto considera la urgencia de identificar la relación que existe entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario teniendo en cuenta la dimensiones técnico científico, humana y entorno el servicio de emergencia”. Arias (7).

En este contexto haciendo uso de una investigación descriptiva-correlacional, entre las dos variables.

##### **1.4.1. Teórica**

“El presente estudio contribuirá a ampliar el conocimiento de los profesionales del servicio de emergencia así mismo beneficiará a la institución y finalmente a los pacientes”. Arias (7).

“Desde la perspectiva teórica se obtendrá información confiable y válida a través de la investigación que llenará un vacío teórico en el conocimiento científico, lo cual permitirá verificar el comportamiento y la relación entre las dos variables de estudio, ya que nuestro medio tiene pocas evidencias, en la actualidad”. Arias (7).

##### **1.4.2. Metodológica**

“El estudio será realizado considerando el método científico, solo este método puede proporcionar resultados válidos y confiables que brinden evidencia científica significativa. Se eligió una investigación correlacional no experimental con la finalidad de identificar si las variables están relacionadas y también porque no implica causalidad”. Méndez (7).

Dentro del ámbito metodológico será un estudio descriptivo correlacional hipotético, deductivo permitiendo determinar el contraste de las variables, siguiendo la misma línea de Méndez (7).

#### **1.4.3. Practica**

“La investigación obtendrá resultados que sean de evidencia y de utilidad para que puedan mejorar el cuidado enfermería con los pacientes. Y es importante ya que el resultado será de utilidad para que la institución pueda diseñar estrategias, que permitan fortalecer el trabajo de las enfermeras. Además, este estudio es un precedente para investigaciones futuras”. Torres (8).

Desde la perspectiva práctica, esta investigación aportará información de la institución evaluada, en la que se basa en pautas aplicativas en cuanto a la consideración del instrumento de investigación, “Los resultados contribuirían con la mejora continua de la institución en toma de decisiones y organización de actividades. Se podrá acoger medidas correctivas en todos los niveles para una atención del servicio de emergencia será de manera eficiente, ética y segura que posibilite el desarrollo de la imagen institucional”(9).

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Durante la elaboración del presente estudio se encontró varios obstáculos entre ellas es poco tiempo de investigación.

“El estudio de investigación estuvo limitado por las variables cuidado de enfermería y satisfacción. El servicio evaluar en la que se cuenta con un área común y espera de dimensiones reducidas, adquirió la implementación de espacios adicionales en el área de entrega de resultados para no generar malestar de los pacientes y respetar la privacidad del encuestado”.

## **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

En Trujillo, Perú. 2018. Sifuentes estudio "Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo". Cuyo objetivo: "Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad de cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional. Con una población: 492 y con unos 194 usuarios hospitalizados en los servicios de Cirugía, con usuarios de 18 años con dos días de hospitalización. Cuya técnica: cuestionario dos instrumentos (calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de la calidad concluyó: un porcentaje alto del (51 %) de los usuarios hospitalarios con poca satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel de satisfacción, y un bajo porcentaje 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un con un 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. Los usuarios hospitalizados 72.2% refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% refieren mala calidad de cuidado. El autor recomendó: Realizar estudios para determinar los factores causales percibidos por los usuarios, monitoreo, supervisión y evaluación, al personal, los procesos de intervención continua e identificar instituciones realizen capacitaciones al personal de enfermería sobre el trato humano" (10).

En Tarapoto, Perú. 2018. Ruiz estudio “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II Tarapoto, San Martín Tesis para obtener el grado de Maestro”. “Cuyo objetivo fue: Conocer la relación entre el nivel de calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital Es Salud II, Tarapoto, San Martín. Con una población de: 48, 988 usuarios externos, que se atendieron en cada una de las áreas. Cuya muestra fue 377, técnica encuesta y con dos instrumento el primero para medir la calidad de atención modelo SERVQUAL con escala ordinal (buena mala regular); y la otra para la satisfacción del usuario externo con las dimensiones (comunicación, clima confianza, actitud profesional, percepción del paciente en su individualidad, competencia técnica con escala ordinal (siempre, algunas veces, y nunca)”. “Se concluyó: con un porcentaje alto 67% manifestaron los usuarios externos con respecto calidad de atención del hospital fue regular y con un bajo porcentaje 33% opinaron de baja calidad en la atención”. “Recomendó: A los responsables del área de Planificación y Recursos Médicos; elaborar un instrumento que permita medir el nivel de satisfacción del usuario externo en Hospital Es Salud II – Tarapoto e implementar acciones de mejora en los procesos de atención que reporta usuarios insatisfechos y realizar una evaluación periódica de la satisfacción de nuestros usuarios externos” (11).

En Trujillo, Perú año. 2017. Pintado investigo “Calidad de Atención y sus relaciones con la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Trujillo” Cuyo objetivo fue: “Determinar la relación entre la calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de Emergencia del Hospital Regional Docente Trujillo 2017. Cuya muestra fue: 149 usuarios”. “El investigador concluyo: el 83% se encuentran satisfacción con la calidad de atención medio; así mismo con relación de la satisfacción del usuario con la calidad de atención con la empatía 86% satisfecho con una calidad media recomienda: continuar con el trato digno dar a conocer los resultados” (12).

En el año. 2018 estudio Boza, en su investigación. “Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima”. “Tesis para optar el grado de Maestro. Cuyo Objetivo fue: Comparar la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en el área de tópicos especializados y el área de observación de un hospital nacional de Lima”. “Con una población de 320 conformada por los Usuarios y acompañantes que acudieron al área de emergencia de un hospital nacional y con una muestra: 174. cuya técnica fue: la encuesta con un instrumento del servqual reducido de 22 preguntas al usuario; con sus respectivas dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta así seguridad, empatía, y aspectos tangibles), con una escala numérica del 1 al 7 para determinar la percepción del servicio recibido. Concluyeron: el 66.3% (122) manifestaron sentirse muy satisfecho, mientras el 1.1% (2) manifestaron sentirse insatisfecho. En cuanto a la capacidad de respuesta 67.4% (124) manifestaron sentirse satisfecho, mientras 31% (57) afirmaron sentirse muy satisfecho y con menor porcentaje 1.6%



(3) manifestaron insatisfacción. Cuyas recomendaciones fue: El jefe de la oficina de gestión de la calidad implemente los de planes de mejora. Al jefe del servicio de emergencia, gestionar a la implementación de un mejor servicio en la caja, farmacia y admisión para lograr los tiempos de espera” (13).

En Lima. año. 2017 Rosales. estudio en su investigación “calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia”. “Tesis para optar el grado de Maestro. Cuyo objetivo fue establecer el Nivel Calidad de atención de la enfermera y satisfacción Paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, durante los meses de enero a julio. Cuya muestra: 60 pacientes adultos mayores que se encontraron hospitalizados durante un mes, en el Servicio de Medicina. Cuyo cuestionario de care Q validación. Concluyo: el 93.33% (56) percibe que el nivel de atención es alto, mientras que el 6.67% (4) perciben que la calidad de atención es moderada. Mientras la calidad de atención y la satisfacción del paciente adulto el 81.7%(52)encuestados perciben el excelente nivel de atención frente a la calidad de atención., con respecto al nivel de calidad y la dimensión técnico y la satisfacción el 66.7%(40) perciben el excelente nivel de atención por lo tanto el alto nivel de calidad ,de acuerdo al nivel Humano y la satisfacción el 68.4%(39 )manifestaron el excelente nivel de atención, de igual forma el nivel en la dimensión del entorno y la satisfacción el 68.3% (41) perciben nivel excelente” (14).

En Lima, Perú año. 2018. Beteta en su estudio. "Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima, 2017. Tesis para optar el grado de Maestro. Cuyo objetivo fue: determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima 2017; con una población: 350 y muestra: 183, el investigador utilizó dos instrumentos para la calidad del servicio se usó del modelo del servqual con escala de Likert con puntuación del 1- 5 con escala de (Nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5)). para medir la satisfacción se hizo uso de una encuesta en cuya dimensión (Expectativa, fidelización credibilidad; de igual forma con escala de Likert. Concluye: la calidad de servicio está entre regular y alta. Así mismo los usuarios manifiestan estar regularmente satisfechos; no hay alta calidad en el servicio, ni los usuarios con respecto a la capacidad de respuesta el 4.9% (9) fue baja, mientras el 90 (165) regular y el 4.9% (9) fue alta. con respecto a la empatía el 44.8% (82) Manifestaron regular, 49.7% (91) mencionaron alta y el 5.5% (10) afirmaron ser muy alta. Recomienda implementar medidas que favorezcan su desarrollo y fortalecimiento" (15).

En Callao, Perú. 2016. Grandez en su investigación "Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico el Hospital Nacional Es Salud Alberto Sabogal Callao". "Tesis para optar el grado de Especialista. Cuyo objetivo fue: Determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico HNASS. Cuya población estaba conformada por 135 usuarios adultos de cirugías programada de

día con anestesia regional y local. Con la muestra: por 57 usuarios. Técnica e instrumento de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo escala de Likert". "La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala de Likert modificada, aplicado previo consentimiento informado. Se concluyó: sobre a la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención De enfermería, los 57 usuarios el 42% (24) estuvieron satisfactorio, el 32% (18) insatisfactorio y 26% (15) medianamente satisfactorio. Mientras que Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en dimensión humana por ítems, del 100% (57); 49% (28) satisfactorio, 46% (26) medianamente satisfactorio y 5% (3) insatisfactorio .mientras que la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico científica por ítems, de los 57 usuarios 50% (29) medianamente satisfactorio, 25% (14) satisfactorio y 25% (14) insatisfactorio .A si mismo satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno de los 57 usuarios externos el 56% (32) medianamente satisfactorio, 28% (16) satisfactorio y 16% (9) insatisfactorio. Cuyas recomendaciones fueron: el Departamento de enfermería y el servicio de Centro Quirúrgico elaboren e implemente cursos al profesional de enfermería para actualizar sobre la calidad de atención y favorecer la satisfacción. Elaboración de guías de procedimientos. Realizar estudios con enfoque cualitativo" (16).

En el Año 2016 estudio Carhuaz, en su investigación: "Comunicación del profesional de Enfermería y satisfacción del usuario del Centro Materno Villa los Reyes Callao". "Tesis para optar el grado de Maestro cuyo objetivo fue: determinar la asociación entre la comunicación y satisfacción del usuario en consultorio. Cuya población y

muestra fue: 60 usuarios continuadores en consultorio de Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes”. “La técnica que se utilizo fue: Técnica de las encuestas se usó dos encuestas la primera; para evaluar la comunicación con la enfermera cinco dimensiones Proactividad, Actitud profesional, Comunicación verbal, Comunicación no verbal y Apoyo emocional), con escalas: (1) Nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) con Frecuencia, (5) siempre. La segunda encuesta fue para evaluar la de los pacientes sobre la comunicación terapéutica de los nutricionistas, en cuatro dimensiones:(Capacidad del personal, Tiempo de espera, Tecnología, y Población acreditada) con su escala de: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo”. “Se concluyó: el 50% de encuestados registran un nivel bueno en la dimensión nivel de comunicación, el 7% un nivel regular, el 43,3% un nivel malo, siendo el predominante el nivel bueno de comunicación”. “Con respecto al apoyo emocional el 46.6% (28) Manifiestan casi nunca reciben apoyo emocional, el 36.7% (22) siempre, el 11.7% (7.0) lo hacen con frecuencia ,5% (3) manifiestan a veces” (17).

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

En Barranquilla, año 2013.Lenis, en su “estudio de Tipo descriptivo, de corte transversal, con abordaje cuantitativo”, “calidad del Cuidado de Enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución de III nivel de Barranquilla”. Tesis para optar el grado de Maestro. Cuyo objetivo fue: “Determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por los pacientes hospitalizados en una institución de III nivel de Barranquilla”. “Con una población de pacientes que egresaron, de los

servicios de hospitalización de la institución centro de estudio. Con una muestra: 147 pacientes”. “Con técnica de tipo encuesta, instrumento modelo “CUCACE” en versión castellano. Ella Concluye: la satisfacción y las experiencias de los pacientes con el cuidado de enfermería están por encima del 70%, existe una relación entre ambas variables y el sexo. Pero no se encontró significancias algunas de los atributos sociodemográficas. El 58,5% fueron mujeres y el 41,5%, hombres”. “Se recomendó: hacer uso de este tipo en la ciudad de Barranquilla y la región caribe a fin de que los resultados encontrados para ser comparados” (18).

En Nicaragua, año 2018. Benjamín, en su trabajo “percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del hospital central Managua”. “Tesis para optar el grado de Maestro. Cuyo objetivo fue: Analizar la percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del Hospital Central Managua Dr. Cesar Amador Kühl del 15 de enero al 15 de febrero 2013. Cuya muestra fue: 250 pacientes atendidos por primera vez en consultadas externas; entre las edades mayores de 15 años; cuya técnica de recolección fue la encuesta estructurada”. “El investigador concluye: el 68% los encuestados perciben el trato de la enfermera es buena ,mientras en el tiempo de espera con 43% manifestaron que es el mayor problema ,con respecto a la privacidad del paciente durante la atención el 86% manifestaron si mientras el 14% manifestaron no mantienen la privacidad del paciente”. Así mismo recomienda la dirección del hospital deben realizar estudios cada 6 meses afín de mejorar la calidad, así mismo realizar capacitación sobre atención al paciente” (19).

En Costa Rica, año 2017. Montiel, et, al en su “estudio de tipo cuantitativo descriptivo” titulado “Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia”. “Tesis para optar el grado de Maestro. Con el objetivo: Diseñar un instrumento para medir y evaluar la calidad de la atención brindada por el Servicio de Emergencias del Hospital Enrique Baltodano Briceño”. “Cuya muestra fue 154 pacientes atendidos en el servicio de emergencia. Técnica utilizada fue: encuesta en la cual las autoras elaboran un instrumento validado; basados en quejas del usuario y fortalezas del personal de salud”. “Los autores concluyeron: sobre el trato que brinda el personal de enfermería de los 154 encuestados, predomina un alto porcentaje 90% (140) mencionaron recibir un trato amable de parte de la enfermera a comparación con un mínimo de 10% (14) mencionaron lo contrario”. “En cuanto al tiempo de espera en general se obtuvo un alto porcentaje con un 50% (77) manifestaron no sentirse satisfecho, mientras el 40% (61) manifestaron insatisfacción, mientras con mínimo porcentaje de 10% (16) manifestaron el desconocimiento sobre la satisfacción”. Mientras que el 45% (70) manifestaron que los servicios Sanitarios no son adecuados en el servicio de emergencia y el 27% (42) y el 28% (32) no comentan. Así mismo los autores recomiendan continuar con los estudios afines de analizar y plantear el plan de mejora” (20).

En Ecuador, año 2018. Maggy, con su investigación en “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”. Su objetivo fue “Evaluar el nivel

de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. con una Muestra: 357 niños fueron encuestados el 25% (90) manifestaron que el hospital no muestra ningún interés a ayudar a solucionar los problemas; Con respecto al servicio que brinda los hospitales el 30% de encuestados que comentó que todos los Hospital no brindan un excelente servicio a los usuarios nuevos”. “De igual forma el investigador recomienda: realizar estudios en los hospitales públicos sobre la satisfacción del paciente sobre la calidad del servicio con el instrumento del SERVQUAL” (21).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Bases epistémicas de Enfermería**

En el marco epistemológico de la disciplina de enfermería, es resumido en dos estructuras de conocimiento (teórico y práctico), el primero enfocado a la ciencia y los elementos teóricos; el segundo considerado como el arte de la disciplina a través de las dimensiones prácticas

- La lógica: Es el proceso de razonamiento empleado en el desarrollo de planes de cuidados personalizados, fundamentados en la existencia de un proceso de razonamiento clínico analítico hipotético-deductivo.
- Ontología; se refleja en los procesos enfermeros que promueven el bienestar de las personas, procesos cuyas cuatro propiedades son: persona, salud-bienestar, cuidado de enfermería y ambiente.
- Ética filosófica: “estudia las razones de los comportamientos en la práctica de la profesión, los principios que regulan dichas conductas, las motivaciones y los valores del ejercicio profesional”.

Según Nightingale F. (1858). “consideraba que el saneamiento de la población era saludable. Demostró la necesidad de ventilación, luz, comida nutritiva y ejercicio para restablecer la salud”. (22)

Swanson K. (1953). Enfermera principiante era convertirse en una profesional técnicamente informada y hábil, con el objetivo final de enseñar esas destrezas a otros. (22)

“Watson (1989) se basa en la armonía entre mente, cuerpo y alma, a través de una relación de ayuda y confianza entre la persona cuidada y el cuidador”. (22).

Benner P. (1994). estableció los niveles de adquisición de destrezas en la práctica de la Enfermería en la obra From Novice to Expert: Excellence and Power in Clinical Nursing Practice” (1984). (22)

### **Teorías de enfermería**

“Los modelos y teorías de la enfermería pretenden describir, establecer y examinar los fenómenos que conforman la práctica de la enfermería general. (22)



La enfermería profesional describir y explicar los fenómenos, y de mostrar las relaciones entre fenómenos, predecir consecuencias o prescribir el cuidado de enfermería. Ella través de sus escritos dejan gran aporte a la enfermería moderna se adelante a su época". (22)

✓ **Teoría del entorno:**

Fue creada por "Florence Nightingale, una enfermera considerada mundialmente como madre de la enfermería moderna".

"Menciona el cuidado de enfermería es mantener el entorno saludable para el paciente, de las cuales el enfermero debe controlar el entorno para proteger de los daños físicos, psicológicos y como resultado mejoras a nivel corporal y mental. De acuerdo que el entorno sucio oscuro era la causante de la enfermedad, de tal forma se debe mantener adecuadamente la Ventilación, Temperatura, Silencio, Dieta e Higiene para la prevención de las enfermedades".  
(22)

✓ **Teoría del cuidado transpersonal**

Es una forma singular que aborda el enfermero es "una clase especial de cuidado humano que depende del compromiso moral de la enfermera, de proteger y realzar la dignidad humana. (22)

**Definición de cuidado**

“El cuidado constituye el foco principal del profesional de enfermería como actividad ha existido desde el inicio de la humanidad. La especie humana siempre ha tenido personas incapaces de valerse por sí mismas y, por tanto, siempre ha requerido de cuidar de los más desvalidos. Enfermería aparece así, unida y relacionada a la humanidad desde la antigüedad. Entonces si brindar cuidados significa ser responsable, El Cuidar es parte fundamental del ser y es el acto más primitivo que una persona realiza para efectivamente llegar a ser. Asimismo, el cuidar es una inspiración de amor; es un conocimiento, adhiriendo el raciocinio para ser aplicado en los cuidados de enfermería”. (23)

### **Cuidado Enfermero**

“La Organización Mundial de salud menciona “principios importantes a tener en cuenta en el cuidado paliativo, estos son: paliar el dolor, estimar la vida y considerar a la muerte como una etapa normal y secuencial, estos cuidados no apresuran ni evita la muerte, integrando en el cuidado del paciente, aspectos religiosos y psicológicos, ayudando al paciente a tener una vida activa hasta el día de su fallecimiento, facilitando a la familia a adaptarse en el periodo de la enfermedad de su familiar y en el duelo, estas actividades pueden ir acompañadas con los respectivos tratamientos, tales como los administrados por vía oral o aplicando radiaciones”.(24)

**Según OREM Dorothea. (2001)** “advierde de que el uso adecuado de los detalles de su modelo comprende el uso de las tres teorías, la de autocuidado, la teoría de déficit de autocuidado y la teoría de sistema de enfermería”. (25)

**Según Cibanal. (1997)** se constituyen “en un instrumento técnico normativo que permite a los profesionales de enfermería, documentar y comunicar la situación del paciente y la evaluación de los cuidados”. (26)

**El CIE (2002)** define al “cuidado de enfermería como: actividades autónomas de prestación de servicios de salud a los persona, familia y población de diferentes grupos atareas, ya sea enferma o sana; desde el ámbito de la promoción, prevención y rehabilitación”. (27)

### **Calidad del cuidado de enfermería**

Se define como el proceso para el logro del cuidado con un grado de excelencia al proporcionarlo al paciente e implica el conocimiento tanto de necesidades del paciente, planeación del cuidado para satisfacer las mismas. (25)

Se definen como autores principales:

Para “Avedis Donabedia (1980) menciona. "la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que maximiza su beneficio para la salud sin aumentar de manera correspondiente el riesgo”. (28)

### **Dimensión del cuidado de enfermería**

En general, desde esta perspectiva se pueden desarrollar diferentes tipos de instrumentos que se podrían agrupar en cuestionarios, autoinformes y escalas. Según Watson, el cuidado se manifiesta en la práctica interpersonal, que tiene como finalidad promover la salud y el crecimiento de la persona (Vargas 2018). (28) Cabe

hacer mención que el instrumento de Satisfacción con el Cuidado de Enfermería mide tres dimensiones: 1) Técnico científico 2) Humana 3) Entorno (29).

### **Definición de las variables**

**a) Dimensión Técnico científico:** “Referidas a los aspectos técnicos de la atención buscando las mejores acciones y procedimientos seguros y comprobados a realizar sobre el paciente, brindando una atención de calidad y ética”

Del mismo define el CEP “menciona que la Gestión del cuidado”, “Constituye un ejercicio de competencias personales, profesionales e instrumentales que desarrolla la enfermera para organizar, coordinar y articular los cuidados en los diferentes niveles de atención asegurando con ello la continuidad y eficacia de estos”. (29)

**Kérouac (1996)** refiere que es “Proceso creativo, dirigido a movilizar los recursos humanos y los del entorno con la intención de mantener y favorecer el cuidado de la persona que, en interacción con su entorno, vive experiencias de salud” (29).

“La atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable”

“A continuación, se describe las dimensiones siguientes”:

- **Efectividad:** Es el equilibrio entre eficacia y eficiencia, es decir, se es efectivo si se es eficaz y eficiente. (29)

- Eficiencia: es el objetivo de conseguir el cumplimiento adecuado de una función. (29)
- Continuidad: suele utilizarse para describir en qué medida los pacientes ven al mismo profesional a lo largo del tiempo. (29)
- Seguridad: es una dimensión de calidad de la atención sanitaria, en concreto la atención de enfermería, sobre la que hay que incidir. (29)
- Integralidad se concreta en que el paciente reciba los servicios médicos que requiere para atender su enfermedad, de manera oportuna, eficiente y de alta calidad. (29)

**b) Dimensión Humana:** se relaciona “aspecto interpersonal del cuidado”.

El cuidado como valor individual; la relación de ayuda; la actitud; la práctica asistencial; la relación dialógica; la esencia de la profesión; el cuidado profesional versus el común; lo afectivo. (29)

**c) Dimensión del entorno:** “menciona que la satisfacción más importante para el usuario es la intrínseca que parte de las relaciones interpersonales, la cual exige una formación integral, gran responsabilidad social y compromiso ético, de verdadero acercamiento humano a la persona”. (29)

### **Teoría de satisfacción de los usuarios externos**

Según “DONAVEDIAN Avenis (1980) El cuál es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos”. (29)

## **Conceptual**

### **Usuarios externos**

Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad. (30)

### **La satisfacción**

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan. (31)

Mencionan la satisfacción como: así todo lo que acompaña a la actividad de atención, y también elementos concretos de la misma actividad de atención. (Mira J 2006). (32)

Asimismo, otro lado la Se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. (33)

### **Satisfacción del usuario**

“La idea de satisfacción del usuario origen proviene del latín, y significa” “bastante (satis) hacer (facere)”, es decir sentirse satisfecho”. (32)

### **Niveles de satisfacción del usuario externo**

“De igual forma a partir del campo clínico se realiza diferentes investigaciones para mejorar la satisfacción del usuario externo en la cual se detalla a continuación”. (34)

- Thompson (2012) “define luego de realizar una adquisición de un producto o un servicio el usuario presenta cualquiera de estos tres niveles: Insatisfacción” “se relaciona con las omisiones en el proceso de la consulta, el mal trato por parte del médico y con la percepción de mala de la calidad de la atención, aspectos que sugieren ahondar en el estudio de la perspectiva del usuario dentro del marco de la evaluación cualitativa”.
- Satisfacción: “expectativas de los usuarios, si no se da una atención de enfermería con calidad hay problemas de insatisfacción ante la atención recibida”.
- Complacencia: Satisfacción o placer con que se hace o se recibe algo. (34)

## **Dimensiones de la Satisfacción**

### **A.-Percepción**

A fin dicho por Pérez, Martínez y Lagune en el 2014 “La percepción del usuario sobre la atención de enfermería es un proceso mental que permite al paciente hacerse una idea significativa y clara en el interior de sí mismo, para poder tener conciencia de lo que lo rodea en la relación enfermera-paciente”. (35). Por acuerdo “referirse que la percepción que se tiene del cuidado de enfermería se enfoca a

brindar atención al ser humano en condiciones de dependencia e independencia, a su vez, aplicado el autocuidado para mejorar el estado de salud del individuo”. (36)

## **B.-Expectativa**

“Entre tanto Peralta 2016 afirma; “Está centrada en la necesidad de una atención humanizada y contempla las dimensiones física, emocional, social, espiritual, cognitiva y afectiva, donde la persona espera acciones directas y asertivas de la enfermera”. (35).

Thompson (2006) “manifiesta que las expectativas es una medida basada en la población que guarda relacionan con la proporción y esperanza de vida estimada como saludable y satisfactoria, o exenta de dolencia, enfermedad y discapacidad, conforme a unas normas y percepciones sociales y a criterios profesionales”. (34).

“El Sistema Nacional de Salud y Ministerio de salud (2011) cuenta con una escala multidimensional diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados. En ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL modificada ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país”. (41)

de tal manera que pueda contribuir con los objetivos planteados, y por ende mejorar la calidad de los servicios brindados a la comunidad. (35)



“Un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final según: Ministerio de salud”. (37)

### **Medición de la satisfacción del usuario externo**

“La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario “menciona lo siguiente:

- a) **Fiabilidad:** Es la capacidad para desempeñar el servicio prometido con formalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento
- b) **Capacidad de respuesta:** es la suma de la prontitud y la disposición que ponen los prestadores de servicio en satisfacer una demanda
- c) **Seguridad:** elementos de la atención determinan su satisfacción o insatisfacción; así como la percepción de los propios proveedores e identificación de cuáles elementos de su trabajo
- d) **Empatía:** es la capacidad de interactuar con las personas, construir una relación, hacerlos sentir escuchados, respetados y comprendidos. Reconocer sus preocupaciones es esencial para ofrecer una experiencia positiva y ganarse su lealtad.

**e) Aspectos tangibles:** La rapidez, facilidad y capacidad de respuesta son claves para mantener a los clientes satisfechos. Al realizar este tipo de encuesta, es posible obtener información sobre el desempeño en términos de servicio.

“Del cual el instrumento (cuestionario), se basa en 22 preguntas con escala de tipo Likert de (1 al 7); donde el 1 es el nivel más bajo y 7 es el más alto”. (37)

Igualmente, otros “autores en sus investigaciones mencionan la medición de la satisfacción del usuario externo en el servicio de urgencia a continuación” se describe:

Concorde con “Granados (2018) refiere el cuestionario SUAUH11(Satisfacción del Usuario con el Área de Urgencia Hospitalaria)”, “mediante una interacción constante entre el usuario (o encuestas en el área de urgencias en hospitales a través de varios procesos han demostrado tener validez y confiabilidad la satisfacción de los pacientes en los servicios hospitalarios de urgencias” (38).

Del mismo modo la dimensión de la siguiente manera a continuación:

- ✓ Servicio personalizado
- ✓ Servicio comfortable

## **Tópico del servicio de emergencia**

### **Definición**

Área del Servicio de Emergencia destinada a la atención, evaluación, diagnóstico y tratamiento de pacientes con daños de prioridad II y III. Los tópicos pueden ser

diferenciados de acuerdo a la demanda y nivel de complejidad del establecimiento de salud. (39)

“Por consiguiente, la atención integral e individualizada del paciente de acuerdo a su grado de dependencia, emergencia es aquel caso en que la falta de tópico, en caso hubiera dos enfermeros de turno en el servicio. (Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins ROF 2017”. (39)

El hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins perteneciente a Essalud; ubicado en la provincia Lima – Av. Domingo Cueto 120; está a cargo de una población de asegurados; En cambio, Consta de un área de admisión general, una sala de espera de adultos, una sala de espera pediátrica y 2 áreas asistenciales, perfectamente diferenciadas (una para pacientes pediátricos y otra para adultos).

## **Servicio de emergencia**

### **Definición**

“El objetivo del programa es contribuir a la continuidad del cuidado del paciente vulnerable y/o dependiente durante su estancia en las áreas de Emergencia, a través de la identificación y formación de un integrante de la familia (cuidador primario), garantizando en él su instrucción y autocuidado ante situaciones de agotamiento”, explicó la licenciada Eliana Rodríguez Rodríguez, jefa del Departamento del Enfermería del hospital Rebagliati. (39) Es imperativo para afrontar esta emergencia sanitaria, que, en el corto plazo, se establezcan. (39)

**Característica:** “Infraestructura del servicio de emergencia Moderna infraestructura hospitalaria cuenta con protección atención más humanizada del Servicio de Emergencia del Hospital Rebagliati”.

### **Localización**

“Hospital está ubicado en Jesús María, Lima, Lima, Perú. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, “con vías de accesos y señalización, así mismo con fácil acceso al área de triaje, trauma shock, tópico de gineco obstetricia, tópico de medicina, tópico de urgencia, tópico de cirugía, tópico de pediatría y sala de observación”.

### **Hospital**

“Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud reinició el Programa “Familiar Acompañante”, para promover el valor y la importancia de la compañía familiar en el cuidado integral de los pacientes”. (40)

**Características:** “El Hospital consta de las siguientes unidades”:

- 1- “Edificio central de hospitalización médica, quirúrgica y de maternidad, con doce pisos de servicios, uno de alojamiento de médicos y servicios básicos.”
- 2- Consultorios externos y dependencias administrativas.

### **Modelos del Hospital Seguro Social del Empleado**

“Arquitectos: Edward D. Stone y Alfred L. Aydelott, miembros de la Asociación de Arquitectos de los Estados Unidos de América y autorizados por la Asociación Internacional de Hospitales. El contrato de prestación de sus servicios comprende

diseños arquitectónicos, planos y especificaciones de estructuras e instalaciones generales, y supervisión, hasta su término, de la construcción de la obra”.

### **Dimensionamiento**

“Capacidad del hospital: 850 camas, con 500 de medicina y cirugía y 350 de maternidad. De las 500 camas de cirugía y medicina, el 70 % ocupará cuartos individuales y el 30 % restante cuartos de dos camas. “A su vez, de las 350 camas de maternidad, el 90 % corresponderá a cuartos individuales y el 10 % complementario a cuartos de dos camas”. (40)

### **Teórico Conceptual**

#### **Cuidado de Enfermería**

el cuidado se considera como la esencia de la disciplina que implica no solamente al receptor, “sino también a la enfermera como transmisora del que incluye las dimensiones”:

- ✓ Técnico científico
- ✓ Humana
- ✓ Entorno

#### **Satisfacción de los usuarios Externos**

El “paciente se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo brindado por el personal de enfermería”.

- ✓ “Personalizado”

✓ “Comfortable”

## **Servicio de Emergencia**

“Es el área de servicios de salud a adultos y niños con presencia súbita, traslado y comunicaciones realizados con el fin de proveer servicios de salud en caso de urgencias o emergencias”.

“El Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, antiguo Hospital del Empleado, es un centro hospitalario público peruano situado en Lima y administrado por EsSalud. Es el más importante complejo hospitalario de la seguridad social del Perú”.

## **2.3. Formulación de la hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Lima – Perú.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

“Existe relación significativa relación entre la dimensión técnico científico con la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Lima -Perú”.

Existe relación significativa relación entre la dimensión Humana y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Lima -Perú.

Existe relación significativa relación entre la dimensión del entorno y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Lima -Perú.

## **2.4. Variables**

### **2.4.1. Variable independiente: Cuidado de enfermería**

“El colegio de enfermeros del Perú (2018) define La enfermería abarca los cuidados autónomos y en colaboración que se prestan a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermas o sanas, en todos los contextos, e incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y los cuidados de los enfermos, discapacitados y personas moribundas”. “Funciones esenciales de la enfermería son la defensa, el fomento de un entorno seguro, la investigación, la participación en las políticas de salud y en la gestión de los pacientes y los sistemas de salud, y la formación”

#### **2.42. Variable Dependiente: Satisfacción del usuario externo.**

que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario. (31)



## 2.4. Operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Dimensión de variable	Indicadores	Medida del indicador	Instrumento	Escala de valoración
Cuidado de enfermería	“El cuidado se considera como la esencia de la disciplina que implica no solamente al receptor, sino también a la enfermera como transmisora de él)”	Técnico científico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad: pues expresa la medida del impacto que un procedimiento determinado tiene sobre la salud de la población.</li> <li>• Eficacia: “Favorecer el cuidado de la persona que, en interacción con su entorno, vive experiencias de salud”.</li> <li>• Eficiencia: Lograr eficiencia en salud, significa también alcanzar los mejores resultados con los recursos disponibles.</li> <li>• Seguridad: Garantizar la identificación de pacientes y la comprobación de la misma antes de la realización de actuaciones asistenciales.</li> <li>• Riesgos: seguridad de un paciente en el entorno sanitario son caídas, accidentes intrínsecos de pacientes, accidentes relacionados con intervenciones y accidentes relacionados con el equipamiento.</li> </ul>	Ordinal	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> “Cuestionario cuidados de enfermería de Rosales Ponte Gloria”</p>	Bajo [1 – 6] Medio [7 – 10] Alto [13 – 20]]

		Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación información.</li> <li>• Amabilidad y trato cordial. empático y oportuno.</li> </ul>			
		Entorno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privacidad.</li> <li>• Comodidad.</li> <li>• Libre de riesgos.</li> </ul>			
Satisfacción del usuario	“Habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado, en el menor tiempo posible (Debard, 1980)”.	“Servicio Personalizado”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Trato personal de enfermería”.</li> <li>• Competencia personal de enfermería.</li> <li>• Tranquilidad y apoyo.</li> </ul>	Ordinal	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> “Cuestionario adaptada para medir la satisfacción del usuario de Granada, S (SUAUH-11)”.	Bajo [1 – 7] Medio [8 – 11]
		“Servicio Confortable”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comodidad.</li> <li>• Organización.</li> <li>• Estancia en el servicio de Emergencia.</li> </ul>			

## 2.5. Definición de términos básicos

- Cuidado de Enfermería: “abarca el cuidado autónomo y colaborativo de usuarios en todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos y en todos los entornos. Las enfermeras están en la línea de acción en la prestación de servicios y desempeñan un papel importante en la atención centrada en la persona”. (1)
- Usuario: Es aquel que utiliza un servicio médico y un usuario en informática puede referirse a un perfil de una cuenta en determinada plataforma social o a aquel que utiliza la computadora. Algunos sinónimos de la palabra usuario son: utilizador, consumidor, cliente.
- Expectativas: Son los estándares o puntos de referencia del desempeño contra los cuales se comparan las experiencias del servicio.
- Enfermera: Profesional de sexo femenino o masculino que posee un título de Licenciatura en Enfermería que labora en los diferentes servicios, desarrollando funciones asistenciales y manifiesta sus concepciones acerca del cuidado de enfermería. (1)
- Fiabilidad: Destreza para desempeñar de manera exitosa con los servicios brindados. (2)
- Capacidad de respuesta: Destreza para ofrecer y proporcionar una atención apta, eficaz y pertinente a las personas.
- Seguridad en salud: es un derecho fundamental de todos los trabajadores y tiene como objetivo, prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales. (2)

- Empatía: Es la habilidad que tiene una persona para sentirse en la posición de otra persona, comprender y darse cuenta de las necesidades de la otra persona.  
(1)
- Aspectos tangibles: entendemos que el tiempo de espera para la consulta es uno de los más influyentes. La edad es además la variable sociodemográfica más determinante.
- Equidad: es un componente fundamental de la justicia social que indica la ausencia de diferencias evitables, injustas o remediabiles entre grupos de personas debido a sus circunstancias sociales, económicas, demográficas o geográficas.
- Eficacia: “Se refiere a qué tan bien funcionan los servicios y cómo afectan la salud. Eficiencia: Es el grado en que el sistema de salud efectúa la máxima contribución a las metas sociales definidas dados los recursos disponibles del sistema de salud y de aquellos que no pertenecen al sistema de salud”.
- Servicio de Emergencia: Es la unidad orgánica o funcional en hospitales de baja complejidad, encargada de brindar atención medico quirúrgica de emergencia en forma oportuna y permanente durante las 24 horas de día a todas las personas cuya vida y/o salud se encuentre en situación de emergencia. (1)
- Accesibilidad: componente de la oferta y del proceso de evaluación de servicios de salud
- Entorno. - aquellos elementos externos que afectan la salud de las personas sanas y enfermas e incluyen desde la comida y las flores del paciente hasta las interacciones verbales y no verbales con el paciente. (1)

- Epistémicos. - representa entonces el conjunto de métodos, prácticas y técnicas que configuran un sistema múltiple y complejo de conocimientos en el cual conviven paradigmas teóricos, concepciones ideológicas, conocimientos factuales y aproximaciones técnicas de tipo biológico, psicológico, clínico y social.
- Ética. - Campo de conocimiento y practica de límites aun insuficientemente definidos, tiene como antecedentes a la ética como fundamento teórico del todo el accionar profesional haciendo énfasis por supuesto en el área de la investigación, asistencia e investigación médica; en este mismo sentido.
- Filosofía. - es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no simplemente la ausencia de afecciones o enfermedades.
- Habilidad. - Capacidad de realizar una determinada tarea con destreza, gracias a una aptitud innata y a un buen estado de entrenamiento físico y mental.
- Oportunidad. - Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- Seguridad del paciente: - es un objetivo de las ciencias de la salud que enfatiza en el registro, análisis y prevención de los fallos de la atención prestada por los servicios sanitarios. (1)

### 3.1. Método de la investigación

“**Hipotético – Deductivo** a que se consideran hipótesis iniciales y se busca la comprobación de las mismas. A si mismo busco generar nuevos conocimientos y se describirá en forma precisa los fenómenos. “El cual finalmente en su planificación de la medición de la variable de estudio es prospectivo, porque los datos que se obtienen serán de fuentes primarias, es decir las mediciones serán realizadas por el propio investigador, teniendo bajo control los sesgos que puedan ocurrir durante las mediciones”. (41)

### 3.2. Enfoque de investigación

Esta investigación busca la relación entre las dos variables, conceptos en un determinado contexto y obedece al **enfoque cuantitativo**, debido que analiza datos estadísticos”. (41)

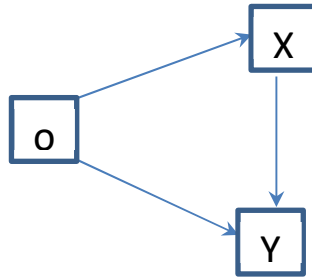
### 3.3. Tipo de investigación

“Este estudio de investigación es **de tipo aplicable** debido a que analizara la relación entre dos variables y analizara la influencia que tiene una sobre la otra”. “Así mismo esta investigación es de nivel correlacional, ya que busca determinar la relación entre dos variables a través de las observaciones realizada y aplicadas”. (Hernández et al., 2014, p.217)”.

### 3.4. Diseño de investigación

“Investigación observacional debido a que no se realizaron manipulación alguna de las variables de estudio de corte transversal pues se recolecto la información en una

sola medición y no se realizaron seguimientos y de tipo correlacional, pues se buscó conocer la relación entre ambas variables”. (41)



- **M:** Muestra
- **Ox2:** “Observaciones de la variable Cuidado de enfermería”
- **R:** “Coeficiente de relación entre variables”
- **Oy:** “Observación de Satisfacción del usuario”

### **3.5. Población y muestra de la investigación**

“La población fue considerada por 200 pacientes, en el tópico del servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati - Perú, al menos con 12 meses de antigüedad quienes participaron de forma voluntaria mediante el consentimiento informado”. (Hernández et al., 2014, p. 174)

#### **Criterios de inclusión**

- Pacientes que acuden al Hospital Nacional Edgardo Rebagliati – Perú, para recibir atención
- Pacientes que aceptación voluntariamente participar
- Pacientes que acuden por emergencia mayor de 18 años
- Pacientes de ambos sexos.
- Pacientes que permanecen más de 6 horas en el servicio.
- Pacientes que acepten participar en el estudio.

### **Criterios de exclusión**

- Pacientes con déficit sensorial.
- Pacientes con problemas psiquiátricos diagnosticados o en tratamiento.
- Pacientes con problemas del lenguaje o visión, etc. que le impida responder adecuadamente los cuestionarios.

#### **3.5.1. Muestra**

“La unidad de análisis de muestra fueron los pacientes que asisten al Hospital Nacional Edgardo Rebagliati - Perú y se identifica la muestra se obtuvo información de la frecuencia de pacientes. “Por lo tanto, es una muestra censal en la cual todas las usuarias externas tienen la probabilidad de ser elegidos. Cuya muestra es :200 pacientes”. (Arias, 2012, p. 83)

### **3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

“Se empleó la técnica de la “encuesta auto administrada, donde se entregó a cada unidad de análisis los dos cuestionarios, por un tiempo de respuesta no mayor a 45 minutos”. (Arias, 2012, p. 72)

#### **3.4.1. Descripción de instrumentos**

<b>“Ficha técnica del instrumento – Encuesta”</b>	
<b>Autor:</b>	Rosales Ponte Gloria
<b>País:</b>	Perú
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 a 15 minutos
<b>Confiabilidad</b>	Alfa Cronbach = 0,885
<b>Dimensiones:</b>	- Técnico - Humano - Entorno
<b>Ítems:</b>	20
<b>Escala de valores:</b>	Bajo: 20-47 [1] Moderado: 48-75 [2] Alto: 76-100 [3]



--	--

Fuente: Rosales Ponce G.

“Para medir la variable Satisfacción del usuario se utilizó el instrumento SUAUH-11”

<b>“Ficha técnica del instrumento – Encuesta”</b>	
<b>Autor:</b>	Susana Granado de la Orden
<b>País:</b>	Perú
<b>Tiempo de aplicación</b>	10 a 15 minutos
<b>Confiabilidad:</b>	Alfa Cronbach = 0.8
<b>Dimensiones:</b>	- Servicio Personalizado - Servicio Confortable
<b>Ítems:</b>	11
<b>Escala de valores:</b>	5= Muy bueno 4= Bueno 3= Regular 2= Malo 1=Muy Malo

### 3.4.2. Validación de instrumentos

Es comprobar si el instrumento mide lo que realmente califica para la medición, los cuales tienen que ser validados y revisados por juicio de expertos relacionado al tema de investigación, a fin de que los resultados tengan exactitud, precisión, y sean coherentes o concisos, “los cuales se recogerán por medio estos instrumentos de medición respecto a los objetivos de estudio y variable (Arias, 2012, p. 135).

Los instrumentos fueron validados y este resultado tiene un nivel de confiabilidad bueno”.

**Tabla 1. “Interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach”**

<b>“Rangos o valores”</b>	<b>“Criterio”</b>
Coeficiente alfa > .9	Excelente
Coeficiente alfa > .8	Bueno
Coeficiente alfa > .7	Aceptable
Coeficiente alfa > .6	Cuestionable
Coeficiente alfa > .5	Pobre
Coeficiente alfa < .5	Inaceptable

“Fuente: George y Mallery (2003, p.231)”

“La Confiabilidad es el nivel de exactitud que origina instrumentos consistentes y coherentes, los cuales al ser aplicados por segunda vez tienen que tener los mismos resultados, cuyo propósito es obtener conclusiones confiables” (Hernández et al., 2014, p. 197). (41)

A continuación, se describe:

#### **A. Calidad del cuidado enfermero**

Se encarga de atender las necesidades de salud de los pacientes procurando proporcionar el más alto grado de satisfacción y expectativas por parte de éste y se aplica por medio de prueba piloto en participantes similares, logrando determinar los coeficientes de Alfa de Cronbach 0.8796. (20)

**Tabla 2. “Confiabilidad del cuidado de enfermería”**

“Alfa de Cronbach”	“N° de elementos”
0. 8796	23

Fuente: Elaboración propia.

**B. Percepción de la atención del usuario**

“Para el segundo instrumento se hizo para cada una de las dimensiones que conforman el cuestionario; permitiendo obtener con una confiabilidad aceptable”. (0.8703) (35).

**“Confiabilidad de la satisfacción del usuario externo”**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.8703	11

“Fuente: Elaboración propia”

**3.5. Técnicas en el procesamiento de datos**

“Se aplicará una encuesta con abordaje de persona a persona, la cual ira dirigida a los pacientes del servicio de emergencia en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati - Perú; a estos pacientes se les entregará la encuesta previa coordinación e información detallada de la investigación y firmado del consentimiento informado”.

La encuesta “tipo Likert es una herramienta de recolección de información a través de su formato estructurado con preguntas dirigidas al usuario, cuya finalidad es recolección de respuestas. Los instrumentos utilizados de la encuesta para ambas variables, la primera para evaluar el cuidado de enfermería adaptada en base a la calidad de la atención medicada de modificada para uso de las instituciones públicas y privadas” (43).

**Tabla 3. “Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman”**

“Rangos o valores”	“Criterio”
1	Perfecta
[0.8 – 1)	Muy alta
[0.6 – 0.8)	Alta
[0.4 – 0.6)	Moderada
[0.2 – 0.4)	Baja
[>0 – 0.2)	Muy baja
0	Nula

“Fuente: Bisquerra (2014)”

### **3.6. Aspectos éticos de la investigación**

(Guevara 2016). (49). “Este estudio contempla, las pautas éticas para garantizar su protección. Se aplicó el consentimiento informado previa”. “Los principios bioéticos aplicados son”:

- “Principio de autonomía: a cada paciente oncológico se le informó sobre la finalidad del estudio, respetando la decisión personal del participante, mediante el consentimiento informado”.
- “Principio de beneficencia: “el estudio busca beneficiar, a los pacientes del servicio de Emergencia y no serán expuestos a ningún riesgo que pueda resultar perjudicial”.
- “Principio de no maleficencia: “Los pacientes participantes en la investigación no fueron supeditados a peligro alguno, también se enfatizó en la confidencialidad de los datos proporcionados en la recolección de datos”.
- “Principio de justicia: A cada paciente participante, se le trató con igualdad, sin preferencia alguna o discriminación, con respeto, equidad y cordialidad”.

## CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 Resultados

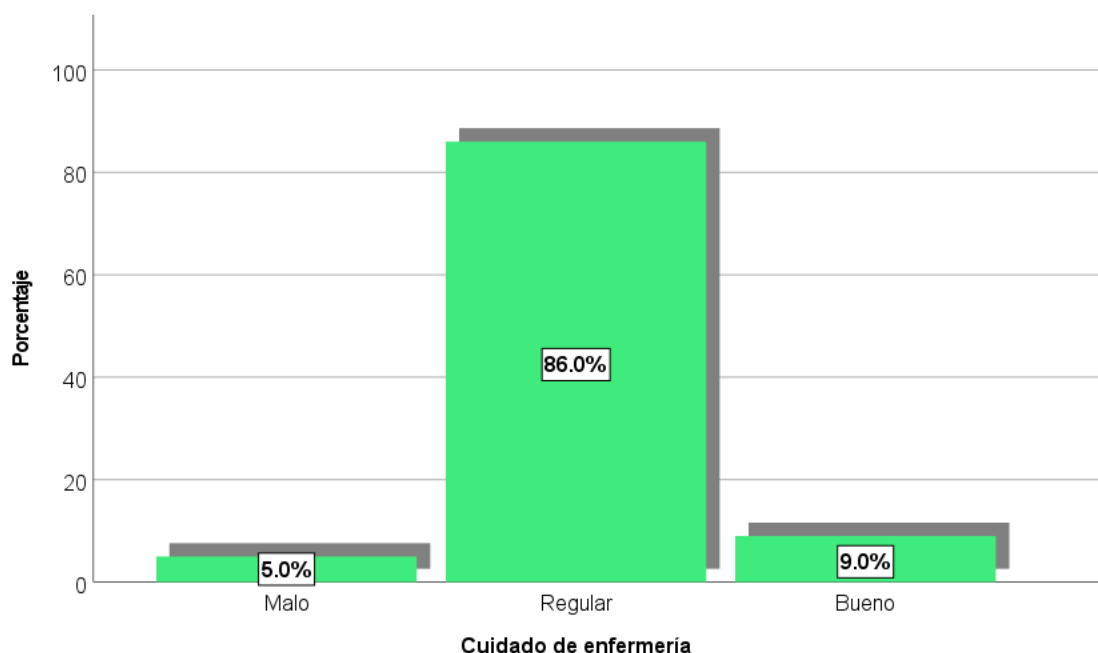
**Tabla 1.** *Distribución de usuarios externos según nivel del cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 2019.*

<b>Nivel</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Malo	10	5.0
Regular	172	86.0
Bueno	18	9.0
Total	200	100.0

**Fuente:** Elaboración propia

“En la tabla 1 y figura 1 se observa que el 86% de los usuarios consideran que el cuidado de enfermería se ubica en un nivel regular. En menores porcentajes, el 9% de usuarios opinan que el cuidado de enfermería es bueno; mientras que, solo el 5% indican que el nivel es malo”.

**Figura 1.** *Distribución de usuarios externos según nivel de cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 2019.*



**Tabla 2.** “Distribución de usuarios externos según nivel de cuidado de enfermería y datos generales en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 20192.

Datos generales		Cuidado de enfermería							
		Malo		Regular		Bueno		Total	
		n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Condición del Encuestado	Usuario	10	5.2%	165	85.5%	18	9.3%	193	100.0%
	Acompañante	0	0.0%	7	100.0%	0	0.0%	7	100.0%
Sexo	Masculino	2	2.5%	71	88.8%	7	8.8%	80	100.0%
	Femenino	8	7.1%	94	83.2%	11	9.7%	113	100.0%
	No registra	0	0.0%	7	100.0%	0	0.0%	7	100.0%
Nivel de Estudio	Primaria	0	0.0%	40	93.0%	3	7.0%	43	100.0%
	Secundaria	7	6.6%	91	85.8%	8	7.5%	106	100.0%
	Superior Técnico	2	4.5%	36	81.8%	6	13.6%	44	100.0%
	Superior Universitario	1	14.3%	5	71.4%	1	14.3%	7	100.0%
Tipo de Seguro	SIS	7	4.8%	127	86.4%	13	8.8%	147	100.0%
	SOAT	0	0.0%	11	91.7%	1	8.3%	12	100.0%
	Ninguno	3	7.3%	34	82.9%	4	9.8%	41	100.0%
Tipo de atención	Nuevo	6	5.5%	94	85.5%	10	9.1%	110	100.0%
	Continuador	4	4.4%	78	86.7%	8	8.9%	90	100.0%
	1 hr.	2	11.8%	11	64.7%	4	23.5%	17	100.0%

Tiempo de Estancia	2 hrs.	1	1.1%	82	92.1%	6	6.7%	89	100.0%
	3 hrs.	1	2.4%	36	87.8%	4	9.8%	41	100.0%
	4 hors.	6	11.3%	43	81.1%	4	7.5%	53	100.0%

**Fuente:** Elaboración propia

“En la tabla 2 se observa que, en los 193 usuarios, el 9.3% opinan que el cuidado de enfermería es bueno; sin embargo, tanto usuarios como acompañantes consideran en su mayoría que el cuidado es regular con 85.5% y 100% respectivamente. En cuanto al sexo, en los usuarios externos del sexo masculino el 88.8% opinan que el cuidado de enfermería es regular; en las mujeres el porcentaje es similar con 83.2%. En cuanto al nivel de estudios, el 13.6% de usuarios con superior técnico y 14.3% con superior universitario consideran que el cuidado de enfermería es bueno; sin embargo, el 14.3% de los usuarios con superior universitario opinan que el cuidado es malo. En el caso del tipo de seguro, tanto SIS (86.4%) como SOAT (91.7%) representan un alto porcentaje de usuarios que opinan que el cuidado de enfermería es regular. El 9.1% de los usuarios nuevos y 8.9% de usuarios continuadores consideran que el cuidado de enfermería es bueno. En cuanto a los usuarios que tienen estancia de una hora, el 23.5% opinan que el cuidado de enfermería es bueno”.

### **Descripción de la variable satisfacción.**

**Tabla 3.** “Distribución de usuarios externos según nivel de satisfacción en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 2019”.

<b>Nivel</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
No satisfecho	27	13.5

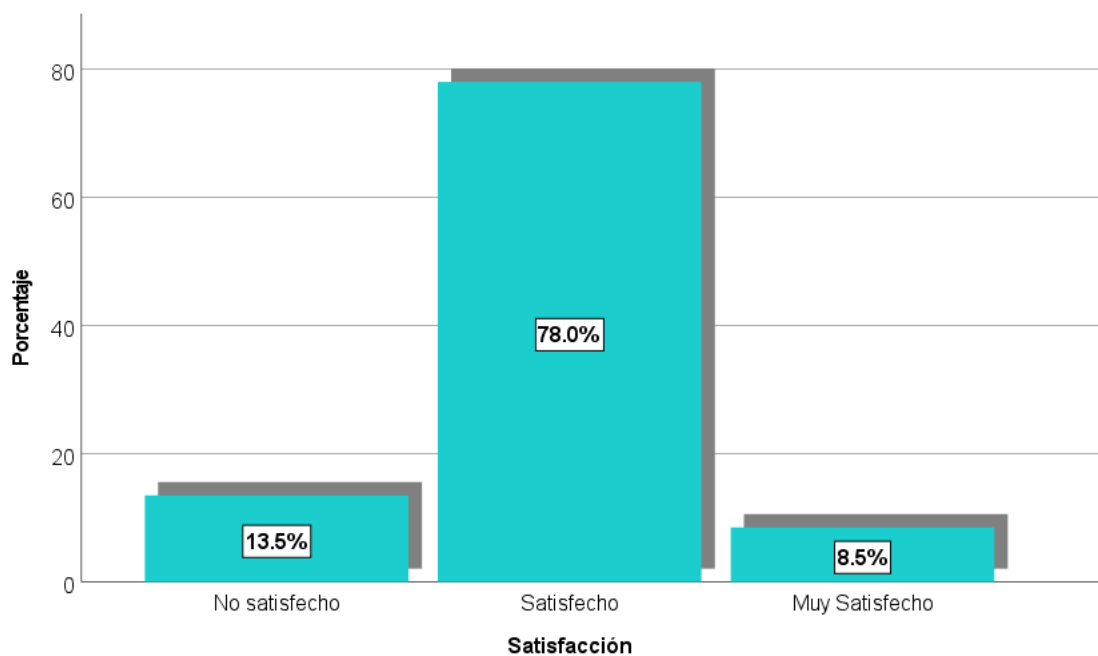


Satisfecho	156	78.0
Muy Satisfecho	17	8.5
Total	200	100.0

**Fuente:** Elaboración propia

“En la tabla 3 y figura 2 se observa que el 78% de los usuarios externos se encuentran satisfechos con el servicio de emergencia del hospital; solo el 8.5% se encuentran muy satisfechos. Contrario a esto, el 13.5% no están satisfechos”.

**Figura 2.** “Distribución de usuarios externos según nivel de satisfacción en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 2019”.



**Tabla 4.** “Distribución de usuarios externos según nivel de satisfacción y datos generales en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 2019”.

Datos generales		Satisfacción							
		No satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
		n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Condición del Encuestado	Usuario	27	14.0%	149	77.2%	17	8.8%	193	100.0%
	Acompañante	0	0.0%	7	100.0%	0	0.0%	7	100.0%
Sexo	Masculino	6	7.5%	65	81.3%	9	11.3%	80	100.0%
	Femenino	21	18.6%	84	74.3%	8	7.1%	113	100.0%
	No registra	0	0.0%	7	100.0%	0	0.0%	7	100.0%
Nivel de Estudio	Primaria	1	2.3%	38	88.4%	4	9.3%	43	100.0%
	Secundaria	18	17.0%	79	74.5%	9	8.5%	106	100.0%
	Superior Técnico	7	15.9%	33	75.0%	4	9.1%	44	100.0%
	Superior Universitario	1	14.3%	6	85.7%	0	0.0%	7	100.0%
Tipo de Seguro	SIS	21	14.3%	112	76.2%	14	9.5%	147	100.0%
	SOAT	0	0.0%	11	91.7%	1	8.3%	12	100.0%
	Ninguno	6	14.6%	33	80.5%	2	4.9%	41	100.0%
Tipo de Atención	Nuevo	8	7.3%	89	80.9%	13	11.8%	110	100.0%
	Continuador	19	21.1%	67	74.4%	4	4.4%	90	100.0%
Tiempo de Estancia	1 hr.	3	17.6%	7	41.2%	7	41.2%	17	100.0%
	2 hrs.	9	10.1%	75	84.3%	5	5.6%	89	100.0%
	3 hrs.	4	9.8%	34	82.9%	3	7.3%	41	100.0%
	4 hors.	11	20.8%	40	75.5%	2	3.8%	53	100.0%

**Fuente:** Elaboración propia

“En la tabla 4 se observa que, en los 193 usuarios, el 8.8% están muy satisfechos; el 100% de los acompañantes están satisfechos. El 11.3% de los usuarios del sexo masculino están muy satisfechos; en las mujeres, el 18.6% están no satisfechos. En cuanto al nivel de estudios, el 17% de los usuarios con secundaria no están satisfechos; en todos los niveles de estudio prevalece el nivel satisfecho con porcentajes de 74.5% a 88.4%. El 9.5% de los usuarios con SIS están muy

satisfechos; en los usuarios con SOAT este nivel prevalece en el 8.3%. El 21.1% de usuarios continuadores no se encuentran satisfechos; en cambio en los usuarios nuevos este nivel llega al 7.3%. en cuanto al tiempo de estancia, se observa que, en los usuarios con 1 hora de estancia, el 41.2% están muy satisfechos; contrario a esto, el 20.8% de los usuarios con 4 horas de estancia no están satisfechos”.

## **4.2 Prueba de hipótesis**

### **Prueba de Hipótesis general**

**H0:** No existe relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Lima -Perú

**H1:** Existe relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Lima - Perú

**Nivel de significancia:** 0,05.

**Estadístico de prueba:** Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

**Lectura del error (tabla 5):**  $p=0,000$

**Decisión:** el valor  $p$  es igual a 0.000, este es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, existe una relación significativa entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Lima – Perú

**Tabla 5.** “Relación entre cuidado de enfermería y satisfacción en usuarios externos del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 2019”.

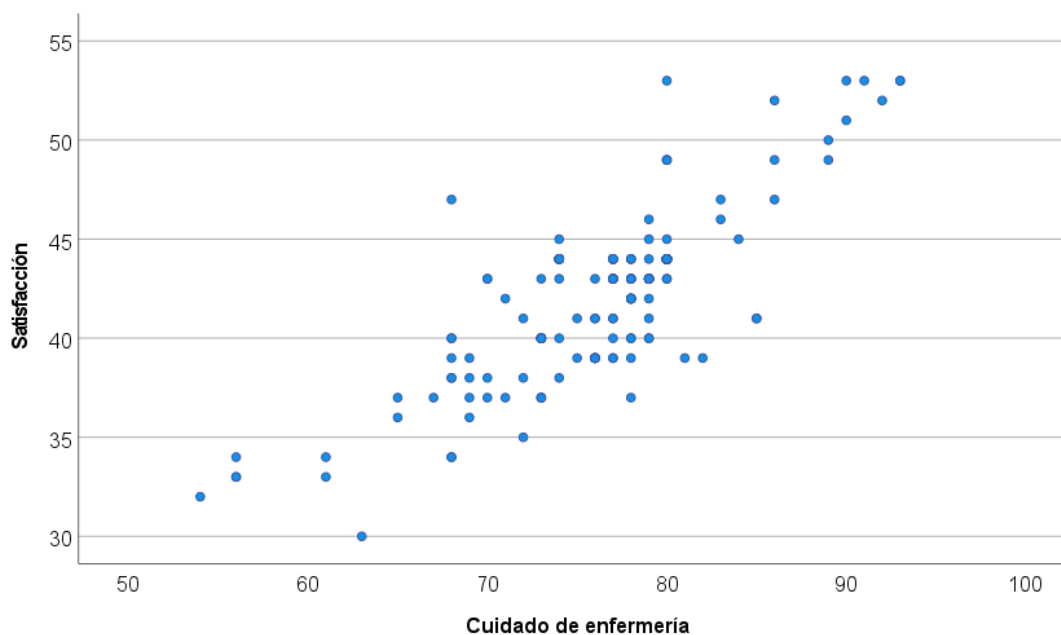
		Cuidado de enfermería	Satisfacción
Rho de Spearman	Cuidado de enfermería	1.000	.736**
	Satisfacción	.736**	1.000
		0.000	0.000
	N	200	200
Spearman	Cuidado de enfermería	1.000	.736**
	Satisfacción	.736**	1.000
		0.000	0.000
	N	200	200

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia

El valor del coeficiente de Correlación de Spearman es 0.736; esto indica que la “relación es directa y fuerte entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo. En la figura 3 se observa que a mayores puntajes de cuidado de enfermería le corresponde mayores puntajes de satisfacción”.

**Figura 3. “Dispersión de puntajes de cuidado de enfermería y satisfacción en usuarios externos del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 2019”.**



### **Prueba de Hipótesis específica 1**

**H0:** No existe relación entre la dimensión técnico científico con la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Lima -Perú

**H1:** Existe relación entre la dimensión técnico científico con la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Lima -Perú

**Nivel de significancia:** 0,05.

**Estadístico de prueba:** Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

**Lectura del error (tabla 6):**  $p=0,000$

“**Decisión:** el valor  $p$  es igual a 0.000, este es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, existe una relación significativa entre la dimensión técnico científico con la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Lima -Perú”.

**Tabla 6.** “Relación entre dimensión técnico científico y la variable satisfacción en usuarios externos del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 2019”.

		Técnico Científico	Satisfacción
Rho de Spearman	Técnico	Coeficiente de correlación	1.000
	Científico	Sig. (bilateral)	.579**
		N	200
Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	.579**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	200

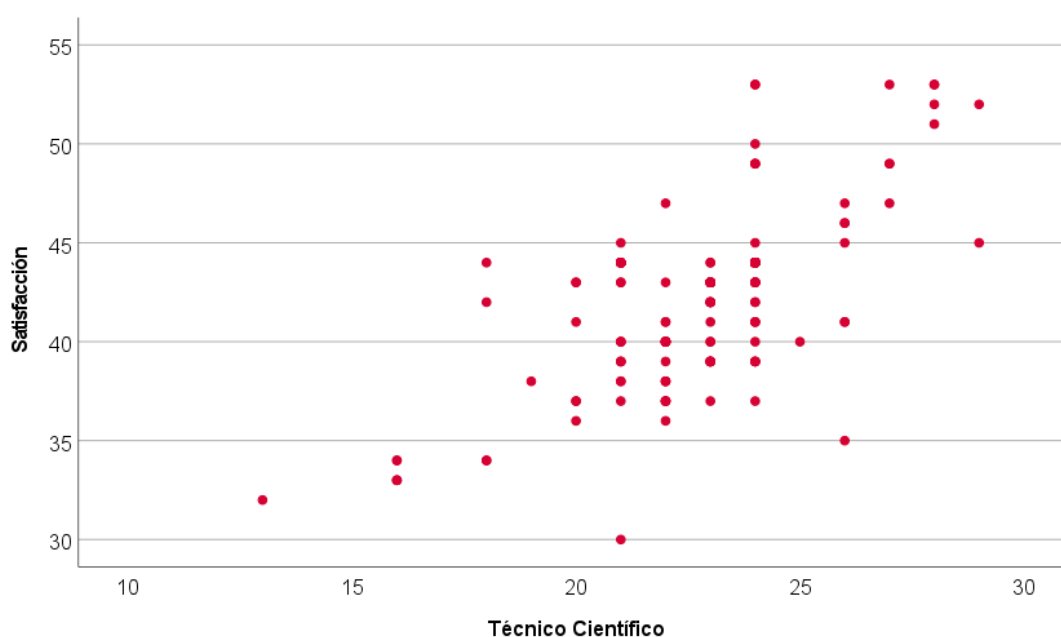
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia

“El valor del coeficiente de Correlación de Spearman es 0.579; esto indica que la relación es directa y moderada entre la dimensión técnico científico y la

satisfacción del usuario externo. En la figura 4 se observa que a mayores puntajes de la dimensión técnico científico le corresponde mayores puntajes de satisfacción”.

**Figura 4. “Dispersión de puntajes de dimensión técnico científico y satisfacción en usuarios externos del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 2019”.**



### **Prueba de Hipótesis específica 2**

**H0:** “No existe relación entre la dimensión Humana y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Lima -Perú”:

**H1:** “Existe relación entre la dimensión Humana y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Lima -Perú”:

**Nivel de significancia:** 0,05.

**Estadístico de prueba:** Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

**Lectura del error (tabla 7):**  $p=0,000$

**Decisión:** “el valor  $p$  es igual a 0.000, este es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, existe una relación significativa entre la dimensión humana con la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Lima -Perú”.

**Tabla 7.** “Relación entre dimensión humana y la variable satisfacción en usuarios externos del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 2019”.

		Humana	Satisfacción
Humana	Coeficiente de correlación	1.000	.557**
	Sig. (bilateral)		0.000
Rho de Spearman	N	200	200
Satisfacción	Coeficiente de correlación	.557**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	200	200

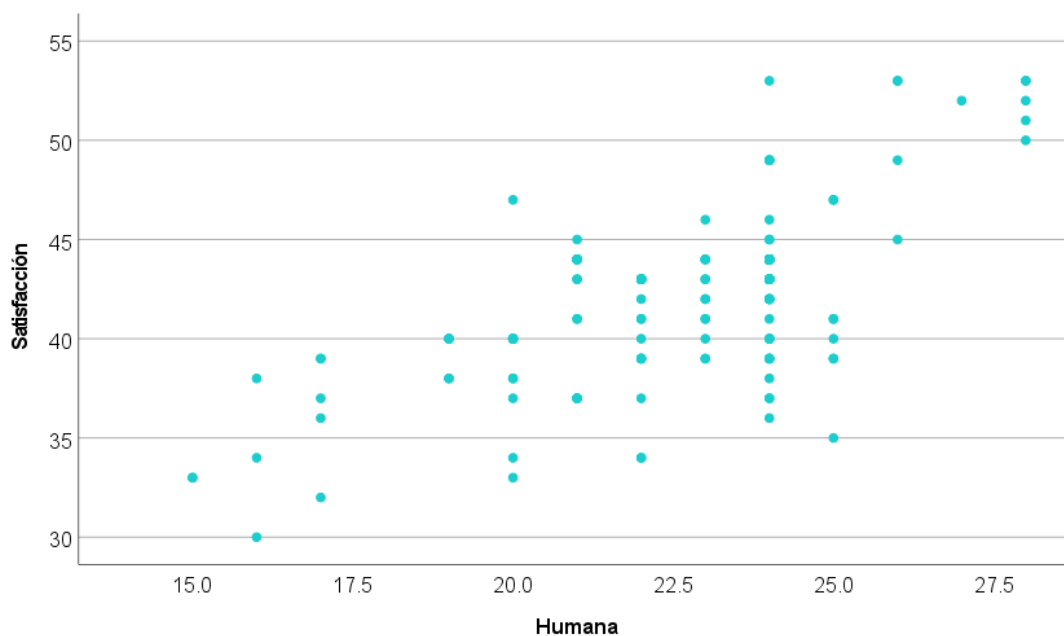
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia



“El valor del coeficiente de Correlación de Spearman es 0.557; esto indica que la relación es directa y moderada entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario externo. En la figura 5 se observa que a mayores puntajes de la dimensión humana le corresponde mayores puntajes de satisfacción”.

**Figura 5. “Dispersión de puntajes de dimensión humana y satisfacción en usuarios externos del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 2019”.**



### **Prueba de Hipótesis específica 3**

**H0:** “No existe relación la dimensión del entorno y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Lima -Perú”.

**H1:** “Existe relación entre la dimensión del entorno y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Lima -Perú”.

**Nivel de significancia:** 0,05.

**Estadístico de prueba:** Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

**Lectura del error (tabla 8):**  $p=0,000$

“**Decisión:** el valor  $p$  es igual a 0.000, este es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, existe una relación significativa entre la dimensión del entorno con la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Lima -Perú”.

**Tabla 8. Relación entre dimensión entorno y la variable satisfacción en usuarios externos del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 2019.**

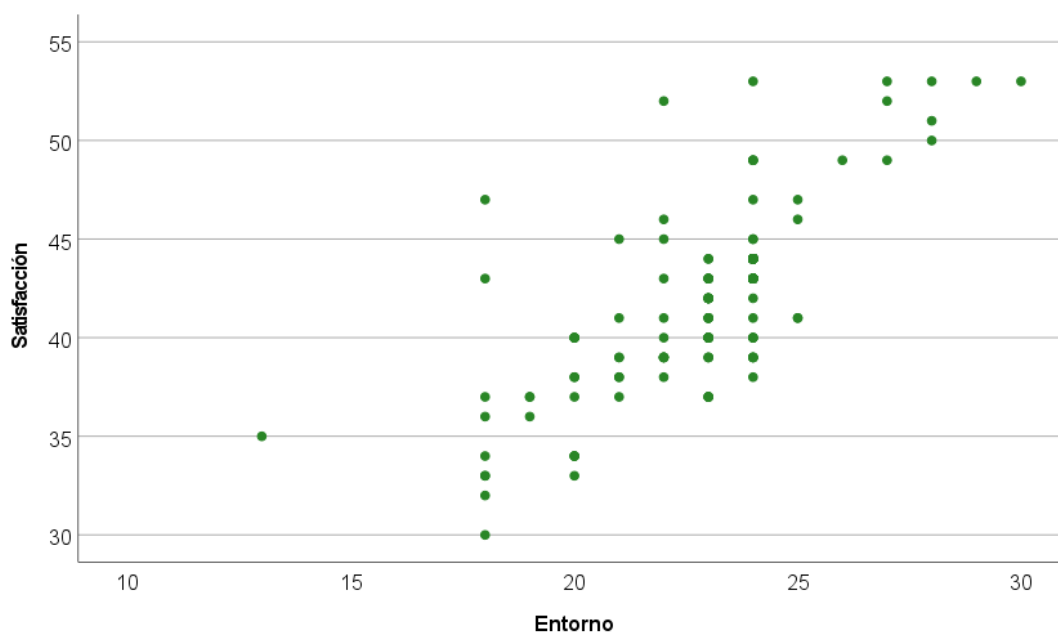
		Entorno	Satisfacción
Rho de Spearman	Entorno	1.000	.709**
			0.000
		200	200
	Satisfacción	.709**	1.000
		0.000	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia

“El valor del coeficiente de Correlación de Spearman es 0.709; esto indica que la relación es directa y fuerte entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario externo. En la figura 6 se observa que a mayores puntajes de la dimensión entorno le corresponde mayores puntajes de satisfacción”.

**Figura 6. “Dispersión de puntajes de dimensión entorno y satisfacción en usuarios externos del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima Perú 2019”.**



### **4.3. Discusión de resultados**

“Esta investigación “busco establecer la relación que existe entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario atendidos en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2019 empleando dichos “instrumento Cuestionario de Evaluación CARE – Q (Caring Assessment Instrument)” en donde se encontró que la gran mayoría de los pacientes atendidos presentaron un nivel alto de satisfacción y a la vez un nivel del cuidado verificando una relación positiva alta entre las variables resultados que son similares a los encontrados por Lenis “manifiesta (2019) en su estudio calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes Hospitalizados de nivel III Barranquilla. El autor concluyó. Con respecto al ítem el cuidado percibido de las enfermeras de los 147 encuestados el 38.8% (57) manifestaron ser muy bueno, mientras el 27.8% (41) respondieron excelente”.

La importancia de estudiar “la relación entre las dos variables ha sido de interés ya que este puede conllevar a desarrollar mejores estrategias para brindar una mejor atención en Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins”.

“De acuerdo al objetivo general de este estudio”, se encontró 200 pacientes (86.0%) presentan un nivel regular de satisfacción resultados coincidentes con los “Ruiz (2016) en los resultados sobre la calidad de atención del 100% (37), un porcentaje de 67%(254) consideraron los usuarios hospitalizados un nivel regular, mientras que el 33%(123) consideraron ser bueno la calidad de atención”. “Y con respecto a la satisfacción el 76% (288) manifestaron nivel de satisfacción bajo, mientras el 24% (89) afirmaron regular.” (29)

“Al evaluar las hipótesis planteadas en la investigación, se hallaron: “Una correlación directa y moderada ( $\rho$  Spearman 0.579,  $p= 0.000$ ) entre la dimensión técnico científico y la variable satisfacción del usuario; correlación directa y moderada ( $\rho$  Spearman 0.557,  $p= 0.000$ ) entre la dimensión humana y la variable satisfacción del usuario; correlación directa y fuerte ( $\rho$  Spearman 0.709,  $p= 0.000$ ) entre la dimensión entorno y la variable satisfacción del usuario”.

“En lo que atañe a la hipótesis específica que existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario, “nuestros hallazgos encontraron que, además de que 10 % tiene un nivel malo de satisfacción al usuario y un 172% tiene regular y seguido 18 % tiene bueno estos resultados también se apoya por los hallazgos de “Grandez R. (16), de lo los 157 usuarios el 42% (24) estuvieron satisfactorio, el 32% (18) insatisfactorio y 26% (15) medianamente satisfactorio.

Mientras que Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en dimensión humana por ítems, del 100% (57); 49% (28) satisfactorio, 46% (26) medianamente satisfactorio y 5% (3) insatisfactorio. mientras que la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico científica por ítems, de los 57 usuarios 50% (29) medianamente satisfactorio, 25% (14) satisfactorio y 25% (14) insatisfactorio". "A si mismo satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno de los 57 usuarios externos el 56% (32) medianamente satisfactorio, 28% (16) satisfactorio y 16% (9) insatisfactorio". "Cuyas recomendaciones fueron: el Departamento de enfermería y el servicio de Centro Quirúrgico elaboren e implemente cursos al profesional de enfermería para actualizar sobre la calidad de atención y favorecer la satisfacción. Elaboración de guías de procedimientos. "Realizar estudios con enfoque cualitativo". (16)

Se concluyó "que existe una relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios con una rho de Spearman 0,736 con una correlación alta. Con respecto a los resultados obtenidos los cuidados de enfermería del 100% (200), el 86.0% (172) manifestaron los usuarios externos estar en un nivel regular con los cuidados, mientras otros manifestaros con un el 9.0% (18) estar en un nivel bueno, por otro lado, el 5.0% (10) estar en un nivel malo con los cuidados de enfermería brindado por la enfermera. De acuerdo a Nighthingale mencionado por Alligood y Marriner (2015) define la enfermera como un cuerpo de conocimiento por lo tanto su rol principal es brindar al usuario las mejores condiciones para que el entorno actué sobre él". (24)



## CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

- “El objetivo general de esta investigación, existe relación directa y fuerte significativamente (0, 736) entre cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. con un nivel de asociación moderada ( $p=0.000$ )”.
- “El objetivo específico 1 de esta investigación Identificar la relación entre la dimensión técnico científico se relaciona directa y moderada significativamente ( $p= 1000$ ) con la satisfacción del usuario externo con un nivel de asociación moderada ( $\rho= 0.579$ )”.
- “El objetivo específico 2 de esta investigación fue Identificar la relación entre la dimensión Humana se relaciona directa y moderada significativamente ( $p= 0.000$ ) con la satisfacción del usuario externo con un nivel de asociación alto ( $\rho= 0.557$ )”.
- “El objetivo específico 3 de esta investigación Identificar la relación entre la dimensión entorno se relaciona directa y fuerte significativamente ( $p= 0.000$ ) con la y la satisfacción del usuario externo con un nivel de asociación bajo ( $\rho= 0.709$ )”.



## 5.2. Recomendaciones

- Concientizar al personal que trabaja en el servicio de emergencia a que brinde al paciente un buen cuidado con un trato humanizado.
- Evaluar los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes permitió la identificación de potencialidades y deficiencias en el campo del estudio, proporcionando subsidios para la reorganización de las actividades asistenciales, gerenciales y de enseñanza
- “El estudio recomienda la implementación de materiales, instrumentos y personal capacitado en el área de emergencia para lograr cubrir la demanda de atención dirigidas a la realización de gestión del cuidado, utilizando para ese fin: el establecimiento de indicadores que permitan la evaluación de resultados; el comprometimiento y el involucramiento de todos en el proceso de mejora continua”.
- “Proporcionar comunicación afectiva que garanticen la atención libre de riesgos y daños innecesarios”.
- Es de suma importancia propiciar estudios constantes de cuidado de enfermería.
- “Se sugiere presentar los resultados al Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins con el propósito de mejorar la satisfacción y el cuidado de enfermería ofrecido”.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

1. Ley N°22315.Decreto Legislativo N° 2215. (2008). Normas de gestión de la calidad del cuidado del enfermero. Perú. Recuperado 19 de septiembre del 2018.Disponible en:  
[cr3.org.pe/views/layout/default/wpcontent/uploads/2015/10/normasg\\_goce.pdf](http://cr3.org.pe/views/layout/default/wpcontent/uploads/2015/10/normasg_goce.pdf).  
(1)
2. Ministerio de salud. Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo de los servicios de salud: Perú: Editorial MINSa; 2012. (2)
3. Lunardi V, et al. Ética en enfermería y su relación con el poder y organización del trabajo. Rev Latino-Am. Enfermagem. 2017; 15(3): 4937.  
[http://dx.doi.org/10.1590/S0104.f.\(3\)](http://dx.doi.org/10.1590/S0104.f.(3))
4. Gómez Juanola Manolo, Pérez Carvajal Alexis, Moya Rodríguez Mayra, Reyes Llanes Mabel. Satisfacción de los adultos mayores con los servicios de salud. Rev. cubana Med Gen Integr [periódico en la Internet]. 2004 jun [citado 2018 Mar 30]; 20(3): Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086421252004000300007&lng=es&nrm=isoo](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421252004000300007&lng=es&nrm=isoo). (4)
5. Organización Mundial de la salud; Organización Panamericana de la Salud. Ampliación de los Roles de las Enfermeras Y enfermeros en la atención primaria de la Salud. [Internet].2018. [citado el 18 de diciembre del 2018]; Disponible en:  
[iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/349595](http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/349595)”

6. Instituto Nacional de estadísticas. Encuesta nacional de satisfacción del aseguramiento universal en salud. [Internet]. 2014. [Citado el 25 de noviembre del 2018]. 2014; 75(3):245-501125(6).
7. Arias F. El proyecto de investigación -Introducción a la metodología científica. Ediciones. Caracas: 7a Edición; 2017.
8. Méndez C. Metodología, guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas, Bogotá. Editorial Mc Graw- HILL; 1995. (8)
9. Torres Contreras C, Buitrago- Vera M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados Rev. Cuid Internet. 1 de diciembre de 2011;2(1); 138-48. Disponible en: <https://revistacuidarte.udes.edu.co/index.php/cuidarte/article/view/49>
10. Sifuentes O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. [Tesis Maestría]. Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo; 2018. 96p
11. Ruiz R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto. [Tesis Maestría]. Tarapoto. Universidad Cesar Vallejo 2018. (11)
12. Pintado M. calidad de la atención y su relación con la satisfacción de los servicios de Emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo. [Tesis Maestría]. Lima. Universidad Cesar Vallejo 2017. (12)
13. Boza B. Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima. [Tesis Maestría]. Lima. Universidad Cesar Vallejo; 2018. (13)

14. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia [Tesis de Maestría]. Lima. Universidad Cesar; 2017. (14)
15. Beteta J. Titulado Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa [Tesis de Maestría]. Lima. Universidad Vallejo; 2019.
16. Grández R. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico. [Tesis de Maestría]. Callao. Universidad Vallejo; 2017.
17. Cachuas E. Comunicación del profesional de Enfermería y satisfacción del usuario del Centro Materno Villa los Reyes Callao. [Tesis de Maestría]. Callao. Universidad Cesar; 2017. (17)
18. Lenis C. Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución de III nivel de Barranquilla [Tesis de Maestría]. Barranquilla: Universidad Nacional de Colombia; 2018.
19. Benjamín B. Percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del Hospital central Managua, DR. Cesar Amador Kuhl. [Tesis de Maestría]. Managua: Universidad Nacional autónoma de Nicaragua centro de investigaciones y estudios de la salud; 2018. (19)
20. Montiel V y Sánchez G. Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el segundo semestre del 2017. [Tesis de Maestría]. Costa Rica: Instituto centroamericano de administración pública. 2014.

21. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis de Maestría]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil sistema de posgrado maestría en gerencia en servicios de la salud; 2018-5
22. Raile Alligood, Martha & Marriner Tomey, Ann, Modelos y Teorías en enfermería. Editorial: Elsevier. Barcelona 2014. 97
23. Diccionario de la Real Academia Española (2017). Disponible: <http://www.rae.es/RAE/Noticias.nsf/Home?ReadForm>. [2018, 24 de noviembre]
24. Pinedo M y Jiménez J. Cuidados del personal de Enfermería en la dimensión espiritual del paciente. Cultura de los Cuidados [Internet]. 2017, Mar. [Citado 30 de noviembre del 2018];21(48). 110118. Disponible: <http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2017.48.13.20>.
25. Raile Alligood, Martha & Marriner Tomey, Ann, Modelos y Teorías en enfermería. Editorial: Elsevier. Barcelona 2014.
26. Mijangos. El Paradigma Holístico de la Enfermería. Salud y administración [Internet].2014, May. [Citado 30 de noviembre del 2018]; 1 (2).17-20. Disponible en: [ww.unsis.edu.mx/revista/doc./vol1num2/A3\\_Paradigma\\_Holistipdfhd](http://ww.unsis.edu.mx/revista/doc./vol1num2/A3_Paradigma_Holistipdfhd)
27. Colegio de enfermeros del Perú. Cuidados de enfermería. Norma de gestión de la calidad del cuidado del enfermero. [Internet].2008 [citado el 25 de noviembre del 2018]; Disponible en: [cr3.o.g.pe/views/layout/default/wpcontent/uploads/2015/10/normasggoce.pdf](http://cr3.o.g.pe/views/layout/default/wpcontent/uploads/2015/10/normasggoce.pdf)
28. Vargas D, Costo y calidad en salud. Revista de Enfermería: dimensiones de la calidad del cuidado de Enfermería [Internet].2016 [Citado el 22 de noviembre del

- 2018]. p.p. 23- Disponible en: [www.fundasamin.org.ar/download.php?d2=2&id=6999](http://www.fundasamin.org.ar/download.php?d2=2&id=6999)
29. Ministerio de salud. Dirección general de las personas dirección de salud de la calidad. Sistema de gestión de la calidad en salud. [Internet].2008 [Citado el 22 de Noviembre]. Disponible en: [bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGCALIDAD-2.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf)
30. Ministerio de Salud. Dirección general de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Lima-Perú. [Internet].2011. [Citado el 22 de octubre del 2018].14-Disponible en: [repositorio.minsa.gob.pe:8080/jspui/handle/MINSA/77902-2019](http://repositorio.minsa.gob.pe:8080/jspui/handle/MINSA/77902-2019)
31. Mora C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor REMark (Internet).2011. [Citado el 28 de diciembre del 2018. 10(2).146-162.Disponible en: Doi: 10.5585/remark.v10i2.2022
32. Mira J. Satisfacción del Paciente, Teorías medidas y resultados. Universidad Miguel Hernández De la Eche. [Internet].2006 [citado el 12 de diciembre del 2018]. 90- 94. Disponible en: [calite-revista.umh.es/extras/28-03-06-satisfaccion\\_paciente.pdf](http://calite-revista.umh.es/extras/28-03-06-satisfaccion_paciente.pdf)
33. Pérez H, Martínez M, y Lagunes M. El impacto de la satisfacción en la confianza del consumidor en establecimientos de autoservicios. Universidad de Castilla-la Mancha España. [Internet].2014 [Citado el 28 de diciembre del 2018].15(2). 91109.Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5811251.pdf>

34. Thompson I .la Satisfacción cliente. [Internet].2006[citado el 22 de noviembre del 2018]. Disponible en: moodle2.unid.edu.mx/dts\_cursos\_md/pos/MD/MM/ /Satisfaccion\_del\_Cliente.pdf
35. Pérez H, Martínez M, y Lagunes M. El impacto de la satisfacción en la confianza del consumidor en establecimientos de autoservicios. Universidad de Castilla- la Mancha España. [Internet].2014 [Citado el 28 de Diciembre del 2018].15(2). 91109.Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5811251.pdf>
36. Ministerio de Salud. Dirección general de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Lima-Perú. [Internet].2011. [Citado el 22 de octubre del 2018].14-Disponible en: repositorio.minsa.gob.pe:8080/jspui/handle/MINSA/779023
37. Saturno P, Gutiérrez D, Vieyra W, Romero M, O´ Shea G, Lozano G, Martínez S y Hernández M. Satisfacción y calidad percibida de afiliados al sistema de protección social en salud de México. Fundamento metodológico Salud pública de México. [Internet].2016 [Citado el 22 de noviembre del 2018].5(6).685-693.34
38. Granado S. Metodología para evaluar la satisfacción de los pacientes de un hospital público. Madrid-España. [Tesis Doctoral]. Madrid. Universidad autónoma de Madrid facultad de medicina 2018.Disponible en: [https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/.../4939\\_granado\\_orden\\_susana.pdf?11](https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/.../4939_granado_orden_susana.pdf?11)
39. Ministerio de Salud. Dirección de salud de las Personas. Norma técnica de salud de los servicios de emergencia. Lima –Perú [Internet] 2007[citados el 22 de

octubre del 2018].10-34. Disponible en:  
bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/NT042emerg.pdf

40. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. Reglamento de organización y funciones [Internet].2017 [Citado el 22 de octubre del 2018] Disponible en:  
[www.regioncallao.gob.pe/contenidos/contenidosGRC/filesContenido/file59053.pdf](http://www.regioncallao.gob.pe/contenidos/contenidosGRC/filesContenido/file59053.pdf)

41. Hernández F Baptista. Metodología [Internet]. [citado 22 de julio de 2021].  
Disponible en:  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lcp/texson\\_a\\_gg/capitulo4.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/texson_a_gg/capitulo4.pdf)

42. Polit, H (2017). Investigación Científica en Ciencias de la Salud. 6°Ed. Editorial McGraw- Hill Interamericana México.

43. Ruiz M, Castañeda H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev. Enferm Inst. Mex. Seguro Soc. 2016;24(2):123-88.

44. "Oxapampa –2016. Tesis (Especialidad en Enfermería en emergencias y desastres). Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Huánuco, Perú. 2017".

45. Cerna E. "Nivel de conocimiento sobre reanimación cardiopulmonar en el profesional de salud del servicio de emergencia en el Hospital Luis Negreiros Vega. Callao 2018. Tesis (Médico cirujano). Universidad Privada San Juan Bautista. Lima, Perú. 2018".



## **ANEXOS**

## ANEXO 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION			METODO	
			VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS		
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Lima – Perú?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico científico y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Lima – Perú? ¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Lima – Perú? ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Lima – Perú?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Lima – Perú.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> “Identificar la relación entre la dimensión técnico científico y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Lima – Perú”. “Identificar la relación entre la dimensión Humana y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Lima – Perú”. “Identificar la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Lima – Perú”.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> “Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Lima – Perú”</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> “Existe relación significativa relación entre la dimensión técnico científico con la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Lima -Perú” “Existe relación significativa relación entre la dimensión Humana y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Lima -Perú” “Existe relación significativa relación entre la dimensión del entorno y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Lima -Perú”</p>	Cuidado de enfermería	Técnico científico	Bajo [1 – 6]	<p><b>Tipo de investigación:</b> transversal</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> “Observacional y Correlacional”</p> <p><b>Enfoque:</b> “Cuantitativo”.</p> <p><b>Población:</b> “La población estuvo conformada por 200 usuarios externos, en el tópico del servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati – Perú”.</p> <p><b>Instrumentos de medición:</b> “Para medir la <b>variable Cuidado de Enfermería</b>”.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> <b>Cuestionario cuidados</b> de enfermería de “Rosales Ponte Gloria”</p> <p>“Para medir Cuestionario adaptada para medir la satisfacción del usuario</p>	
				Humano	Medio [7 – 10]		
				Entorno	Alto [13 – 20]		
			Satisfacción del Usuario	Servicio Personalizado	Bajo [1 – 7]		
					Servicio confortable		Medio [8 – 11]

						de Granado, S (SUAUH-11)".
--	--	--	--	--	--	----------------------------

## **ANEXOS 2: Cuestionario Cuidado de enfermería dirigida a los usuarios externos**

“El presente cuestionario tiene como objetivo conocer los conocimientos que Ud. tiene sobre cuidado de enfermería. Los resultados se utilizarán solo con fines de estudio, es de carácter confidencial. Esperando obtener sus respuestas con veracidad se le agradece anticipadamente su valiosa colaboración”.

### **INTRODUCCION**

“Determinar la relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Lima – Perú”.

**II. INSTRUCCIONES:** “Marque con una X en cada ítem según la observación realizada de forma neutral, según corresponda”.

### **DATOS GENERALES**

**1. “Condición del encuestado”:**

1. Usuario (a) (1)      Acompañante (2)

**2. Edad del encuestado**

Años....

**3. “Sexo”:** Masculino (1)      Femenino (2)

**4. “Nivel de estudio”:**

Primaria (1)              Secundaria (2)              Superior Técnico (3)

Superior Universitario (4)

**5. “Tipo de seguro por el cual se atiende”:**

SIS (1)              SOAT (2)              Ninguno (3)

**6. “Tipo de atención”:** Nuevo (1) Continuator (2)

**7. “Tiempo de estancia”:** 1hrs (1) 2hs(2)              3hrs(3)4hrs(s)

“Encuesta sobre los cuidados de enfermería de Rosales Ponte Gloria Marca la respuesta con un Aspa (X)”

### **DIMENSIÓN I: TECNICO – CIENTIFICO**

1. "El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza"
  - a. Totalmente en desacuerdo
  - b. Desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en Desacuerdo
  - d. Acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
2. "La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio"
  - a. Totalmente en desacuerdo
  - b. Desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en Desacuerdo
  - d. Acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
3. "Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera".
  - a. Totalmente en desacuerdo
  - b. Desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en Desacuerdo
  - d. Acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
4. "La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo".
  - a. Totalmente en desacuerdo
  - b. Desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en Desacuerdo
  - d. Acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
5. "Se siente seguro (ra) con los cuidados que le brinda la enfermera"
  - a. Totalmente en desacuerdo
  - b. Desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en Desacuerdo
  - d. Acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
6. "La enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar"
  - a. Totalmente en desacuerdo
  - b. Desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en Desacuerdo

- d. Acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

## **DIMENSIÓN II: HUMANO**

7. “La enfermera le salud y trata por su nombre”

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. Desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en Desacuerdo
- d. Acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

8. “La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha”

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. Desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en Desacuerdo
- d. Acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

9. “La enfermera le brinda un trato amable”

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. Desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en Desacuerdo
- d. Acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

10. “La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente”

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. Desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en Desacuerdo
- d. Acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

11. “La enfermera acude oportunamente al llamado”

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. Desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en Desacuerdo

- d. Acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

12. "Recibe su familia tratamiento psicológico de preparación para enfrentar posible situación de duelo".

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. Desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en Desacuerdo
- d. Acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

### **DIMENSIÓN III: Entorno**

13. "La enfermera mantiene la privacidad del paciente"

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. Desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en Desacuerdo
- d. Acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

14. "El profesional de enfermería muestra interés por la higiene y el orden"

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. Desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en Desacuerdo
- d. Acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

15. "Su unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza"

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. Desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en Desacuerdo
- d. Acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

16. "La enfermera le hace participar en su autocuidado".

- a. Totalmente en desacuerdo

- b. Desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en Desacuerdo
- d. Acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

17. “La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo”

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. Desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en Desacuerdo
- d. Acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

18. “La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n”

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. Desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en Desacuerdo
- d. Acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

19. “La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa”

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. Desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en Desacuerdo
- d. Acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

20. “La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomar sus medicamentos en casa”

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. Desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en Desacuerdo
- d. Acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

**“ANEXOS 3 Cuestionario de Satisfacci3n del Usuario”**



“Encuesta adaptada para medir la satisfacción del usuario de Granada, S (SUAUH-11)”. “Marque la respuesta con un aspa (x)”

N°	SERVICIO PERSONALIZADO	1	2	3	4
1	“¿Cómo calificarías el trato del personal de enfermería que le atención durante el proceso de atención en el tópico?”				
2	“¿Cómo valora la amabilidad y respeto con que le trataron las enfermeras?”				
3	“¿Cómo valora la profesionalidad de la enfermera que le atendieron?”				
4	“¿Cómo valora, en general la información que le dio la enfermera en emergencia sobre su problema de salud?”				
5	“¿Cómo valora la comodidad en la atención que le dio el personal de enfermería?”				
6	“¿Cómo valora la capacidad de tranquilizarle y el apoyo ofrecido por la enfermera?”				
	<b>SERVICIO CONFORTABLE</b>				
7	“¿Cómo valora el confort de la sala de emergencia donde le atendieron?”				
8	“¿Cómo valora la organización y coordinación de la enfermera que le atendió?”				
9	“¿Cómo valora la atención recibida por la enfermera?”				
10	“¿Cómo calificaría su estancia en nuestro tópico de emergencia?”				

11. “En general, ¿cómo calificaría su estancia en nuestro tópico de emergencia?”

- a. Mucho peor de lo que esperaba (1)
- b. Algo peor de lo que esperaba (2)
- c. Lo que me esperaba (3)

- d. Algo mejor de lo que esperaba (4)
- e. Mucho mejor de lo que esperaba (5)

#### **ANEXO 4: Validez del instrumento**

“Fiabilidad del instrumento para medir el cuidado de enfermería”

“Alfa de Cronbach N de elementos”	
0,8796	20

“Fuente: Programa STATA 15”

“Fiabilidad del instrumento para medir la satisfacción del usuario”

“Alfa de Cronbach N de elementos”	
0,8703	11

“Fuente: Programa STATA 15”

“Los resultados del Alfa de Cronbach para ambas variables supera el 0.800; por lo tanto, se clasifica con estabilidad positiva”.

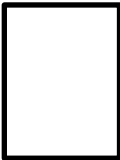
### **ANEXO 5: Formato de consentimiento informado**

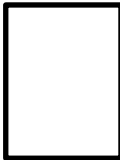
Lima \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2019

Por medio de la presente,

YO \_\_\_\_\_”ACEPTO libre y voluntariamente participar en el proyecto de investigación titulado” “El cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins del Perú. Lima – Perú 2019” “DECLARO que se me ha explicado el objeto del proyecto, así como la importancia de mi participación en la obtención de los

datos los cuales serán manejados de manera totalmente confidencial, sin que mis respuestas o resultado afecte mis derechos en esta institución, y RETIRO de toda responsabilidad a la investigadora de cualquier toma de decisión o cambios dentro de mi vida familiar o relación de pareja a partir de mi participación en el presente estudio”.

-----  
**Firma del participante** 

-----  
**Firma de la investigadora** 

**ANEXO 6: Autorización de la institución**

**SOLICITO: AUTORIZACION PARA EJECUCION DE TESIS**

Señorita

Licenciada en Enfermería

**MARIA BELEN CASTILLO HUAMAN**

Presente.

Asunto: Proyecto de Investigación "El cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins del Perú, Lima – Perú 2018"

La que suscribe, María Belén Castillo Huaman, identificada con DNI: 48075755, actualmente trabajadora en el Seguro Social de Essalud Sede Central en el Área Ocupacional y estudiante de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, me dirijo ante usted con el debido respeto.

Solicito que disponga la autorización para la ejecución del proyecto de investigación, en esta distinguida institución, para optar el título de Maestría en Ciencias de Enfermería, titulado "El cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins del Perú, Lima – Perú 2018" Por tanto, ruego a usted acceda a mi petición, por ser justa.



COCA UO  
RESOLUCION RESOLUCION  
DR. JUAN SANTILLANA CALLIRGOS  
GERENTE  
1952

Gerente del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati

**DR. JUAN SANTILLANA CALLIRGOS**

Lima, 17 de enero del 2018

## ANEXO 7: IMÁGENES DEL DESARROLLO DE LA INVESTIGACION



